Poltys Inc.

Unified Communications Solutions

Módulo Contestador automático CA

Manual de instrucciones v1.0

Poltys, Inc.

3300 N. Main Street, Suite D, Anderson, SC 29621-4128

+1 (864) 642-6103

www.poltys.com

©2012, Poltys Inc. Todos los derechos reservados.

La información contenida en este manual se basa en la información disponible en el momento de su publicación y está sujeta a cambios sin previo aviso. La precisión y la integridad no están garantizadas o avaladas.

Ninguna parte de este manual puede ser reproducida o transmitida en cualquier forma o por cualquier medio, incluido el medio electrónico o la forma legible por máquina, sin el permiso expreso y por escrito de Poltys, Inc. Las marcas o los nombres de productos son marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

Noviembre 2012

Tabla de contenidos

PRESENTACIÓN GENERAL 5
Introducción 5
Características principales 5
Beneficios 5
Flujo de llamadas del Contestador automático 6
INSTALACIÓN DE LOS MÓDULOS CA 7
Descarga del kit para la instalación de los módulos CA 7
Instalación del kit para los módulos CA 9
CONFIGURACIÓN DE LOS COMPONENTES 11
Configuración de los Módulos CA 11
Configuración del Cliente Panasonic CA 14
Configuración del Dispositivo Poltys 16
Configuración del equipo PBX Panasonic 31
OBTENCIÓN DE LICENCIAS PARA LOS MÓDULOS CA 37
Introducción 37
Obtención de la clave de autorización 37
Activación de los Módulos CA 39
UTILIZACIÓN DEL MÓDULO CONTESTADOR AUTOMÁTICO CA 45
Conexión al Dispositivo Contestador automático Poltys 45
Configuración de los destinos de transferencia 48
Adición de acciones de transferencia personales de Contestador automático CA 53
Activación/desactivación de acciones de transferencia personales del Contestador automático CA 58
Utilización de las llamadas de vuelta 60
SERVICIO DE ASISTENCIA PARA LOS PRODUCTOS 63

- Página en blanco -

Presentación general

Introducción

El Módulo Contestador automático CA conecta el interlocutor llamante al destinatario pronunciando el nombre o introduciendo el número de la extensión utilizando la tecnología Text-to-Speech (texto a voz) o Speech Recognition (reconocimiento de voz).

El Módulo Contestador automático CA funciona con los dispositivos Panasonic series TDE, NCP y NS1000 PBX. Incluye el Dispositivo Poltys.

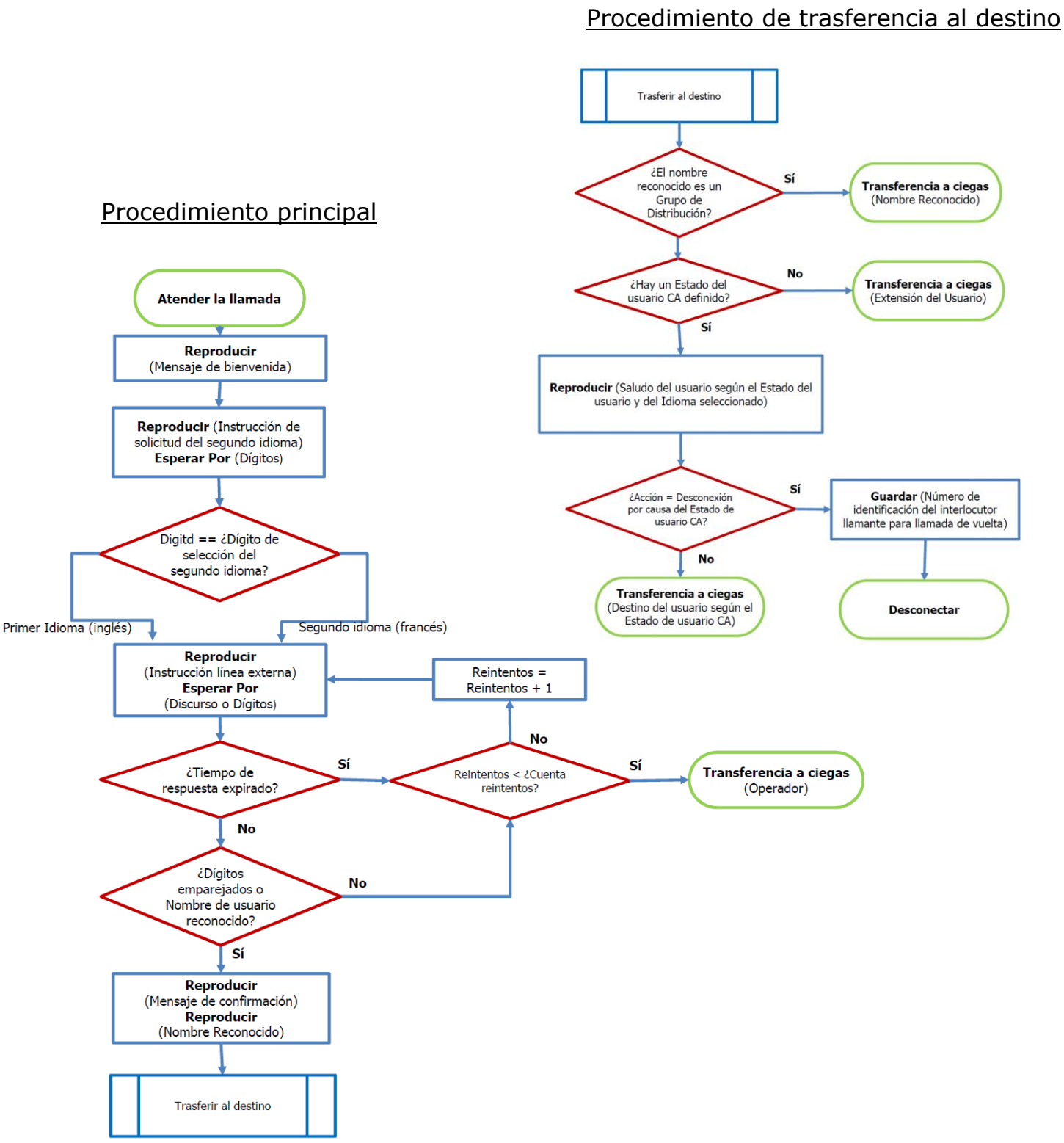
Características principales

- Opciones Text-to-Speech (texto a voz) y Speech Recognition (reconocimiento de voz) activadas
- El cliente pronuncia el nombre de la persona con quien quiere hablar
- La llamada se transfiere automáticamente a la persona adecuada, si está disponible
- Obtenga el estado del cliente CA, reproduzca el mensaje de saludo correspondiente y ejecute la acción preestablecida
- El Identificador del interlocutor llamante entrante se registra automáticamente y se puede utilizar para devolver la llamada al cliente
- Gestión de llamadas totalmente automatizada
- Interfaz de usuario en inglés, alemán, español

Beneficios

- Permite que las empresas renuncien a una gran cantidad de llamadas asistidas por el operador, manteniendo un alto nivel de satisfacción del cliente
- Ayuda a las empresas a reducir sus costos operativos globales
- Ejecuta un enrutamiento de las llamadas de manera eficiente
- Aumenta la eficiencia del servicio
- Escalabilidad, se escala con facilidad
- Mejora la satisfacción del cliente
- Disponible 24/7, sin remuneración de las horas extras

Flujo de llamadas del Contestador automático


Procedimiento de trasferencia al destino
Procedimiento principal
Atender la llamada
Reproducir (Mensaje de bienvenida)
Reproducir (Instrucción de solicitud del segundo idioma) Esperar Por (Dígitos)
Digitd == ¿Dígito de selección del segundo idioma?
Primer Idioma (inglés)
Segundo idioma (francés)
Reproducir (Instrucción línea externa) Esperar Por (Discurso o Dígitos)
Reintentos = Reintentos + 1
¿Tiempo de respuesta expirado?
Sí
Reintentos < ¿Cuenta reintentos?
No
Sí
Transferencia a ciegas (Operador)
No
¿Dígitos emparejados o Nombre de usuario reconocido?
No
Sí
Reproducir (Mensaje de confirmación) Reproducir (Nombre Reconocido)
Trasferir al destino
Trasferir al destino
¿El nombre reconocido es un Grupo de Distribución?
Sí
Transferencia a ciegas (Nombre Reconocido)
¿Hay un Estado del usuario CA definido?
No
Transferencia a ciegas (Extensión del Usuario)
Sí
Reproducir (Saludo del usuario según el Estado del usuario y del Idioma seleccionado)
¿Acción = Desconexión por causa del Estado de usuario CA?
Sí
Guardar (Número de identificación del interlocutor llamante para llamada de vuelta)
No
Transferencia a ciegas (Destino del usuario según el Estado de usuario CA)
Desconectar

Instalación de los módulos CA

En esta sección se tratan los siguientes temas:

- Descarga del kit para la instalación de los módulos CA
- Instalación del kit para los módulos CA

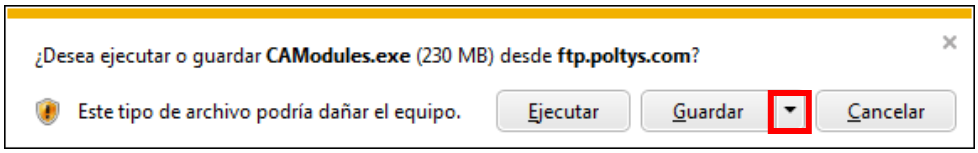
Descarga del kit para la instalación de los módulos CA

Para descargar el kit para la instalación de los módulos CA

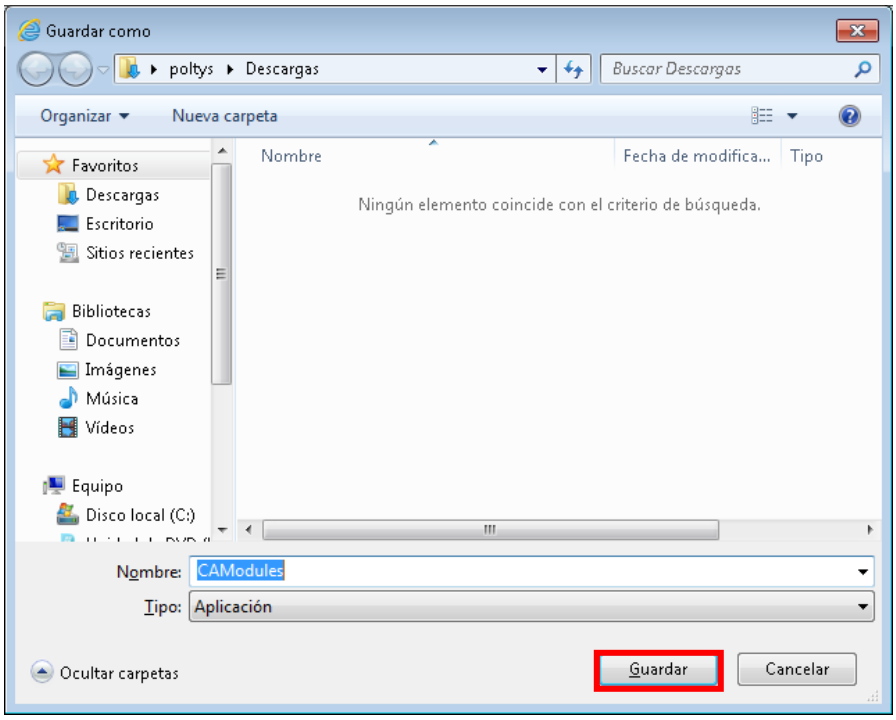
1. Ir a ftp://CAModules.poltys.com:cre4aVaSuit@ftp.poltys.com utilizando el navegador web de su elección.
2. Aparecerá el contenido del directorio Poltys FTP.

ftp://ftp.polty...
Directorio raíz de FTP en ft...
Directorio raíz de FTP en ftp.poltys.com
Para ver este sitio FTP en Windows Explorer: presione Alt, haga clic en Ver y, luego, en Abrir sitio FTP en el explorador de Windows.
11/22/2012 11:02 Directorio .
11/22/2012 11:02 Directorio ..
11/23/2012 11:08 241,864,021 CAModules.exe

3. Haga clic en el archivo *CAModules.exe*. Una ventana de confirmación de la descarga aparecerá en MS IE. Haga clic en el botón *Save* (Guardar) y seleccione la opción *Save As* (Guardar como).


¿Desea ejecutar o guardar CAModules.exe (230 MB) desde ftp.poltys.com?
Este tipo de archivo podría dañar el equipo.
Ejecutar
Guardar
Cancelar

4. Aparecerá la ventana *Save As* (Guardar como). Seleccione un directorio local y haga clic en el botón **Save** (Guardar).

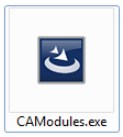


Instalación del kit para los módulos CA

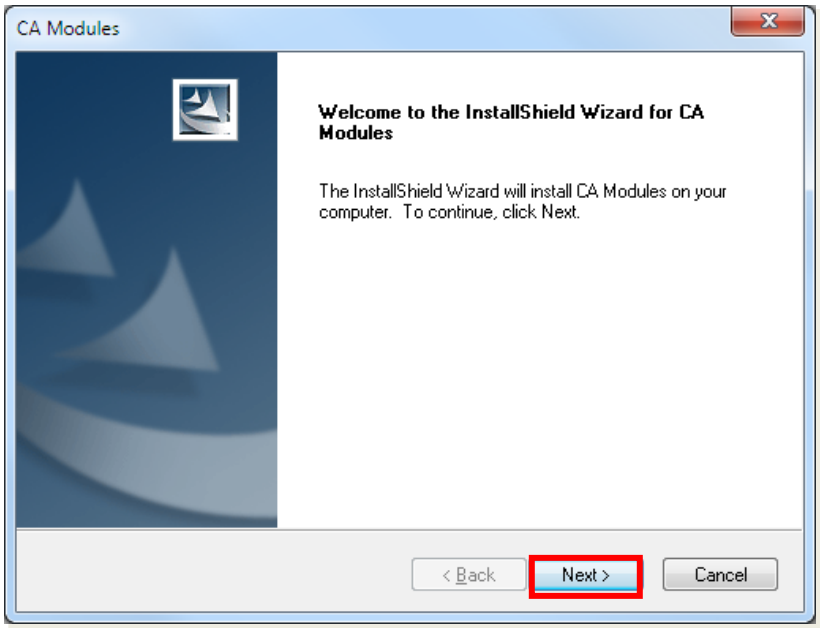
El kit de los módulos CA se debe instalar en todos los PCs que ejecutan el programa Cliente Panasonic CA.

Para instalar el kit para los módulos CA

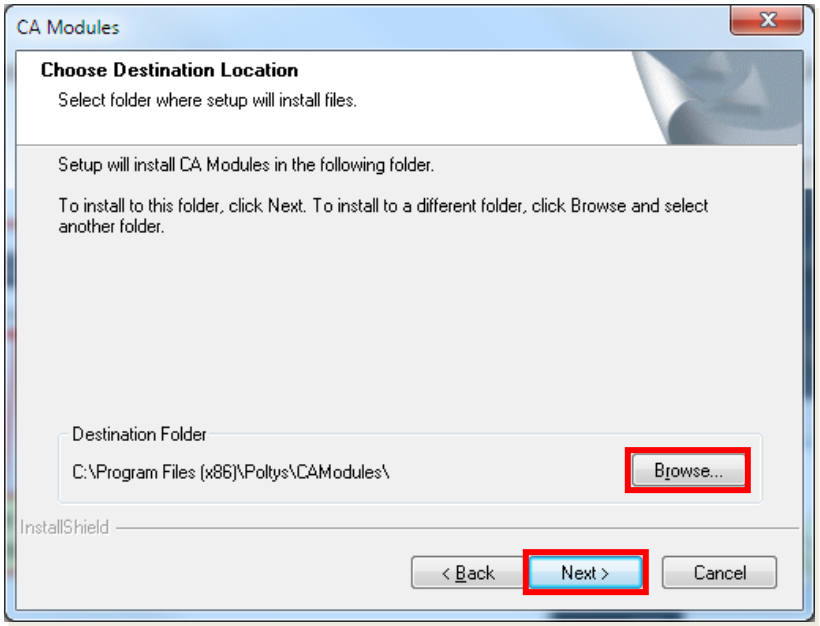
1. Haga doble clic en el icono del kit para instalar los Módulos CA.



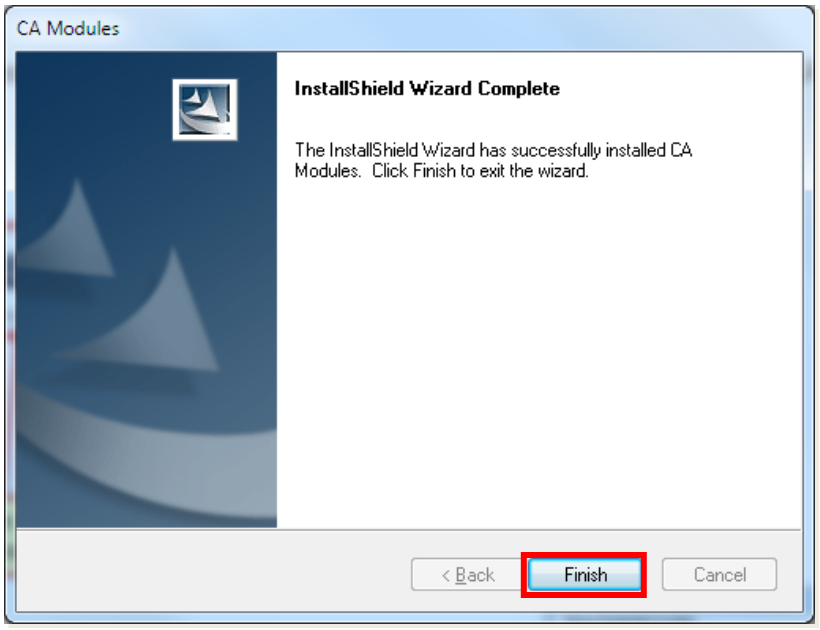
2. Aparecerá la ventana principal del asistente de instalación. Haga clic en el botón **Next** (Siguiente).


CA Modules
Welcome to the InstallShield Wizard for CA Modules
The InstallShield Wizard will install CA Modules on your computer. To continue, click Next.
< Back
Next >
Cancel

3. Seleccione el directorio de destino haciendo clic en el botón **Browse...** (Navegar) y, finalmente, haga clic en el botón **Next** (Próximo).


CA Modules
Choose Destination Location
Select folder where setup will install files.
Setup will install CA Modules in the following folder.
To install to this folder, click Next. To install to a different folder, click Browse and select another folder.
Destination Folder
C:\Program Files (x86)\Poltys\CAModules\
Browse...
InstallShield
< Back
Next >
Cancel

4. La instalación finaliza. Haga clic en el botón **Finish** (Terminar).



Configuración de los componentes

En esta sección se presentan los siguientes temas:

- Configuración de los Módulos CA
- Configuración del Cliente Panasonic CA
- Configuración del Dispositivo Poltys
- Configuración del equipo PBX Panasonic

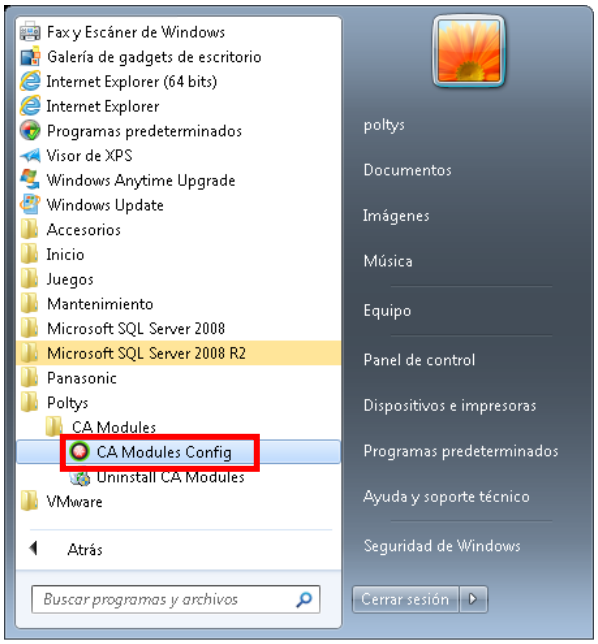
Configuración de los Módulos CA

Los Módulos CA y el Cliente Panasonic CA deben conectarse al mismo servidor Panasonic CA.

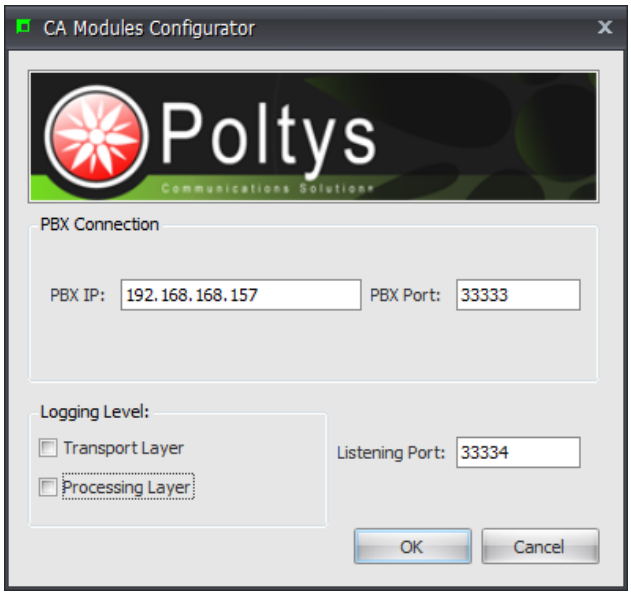
Para configurar los Módulos CA

1. Haga clic en el botón **Start** (Iniciar) de **Windows**.

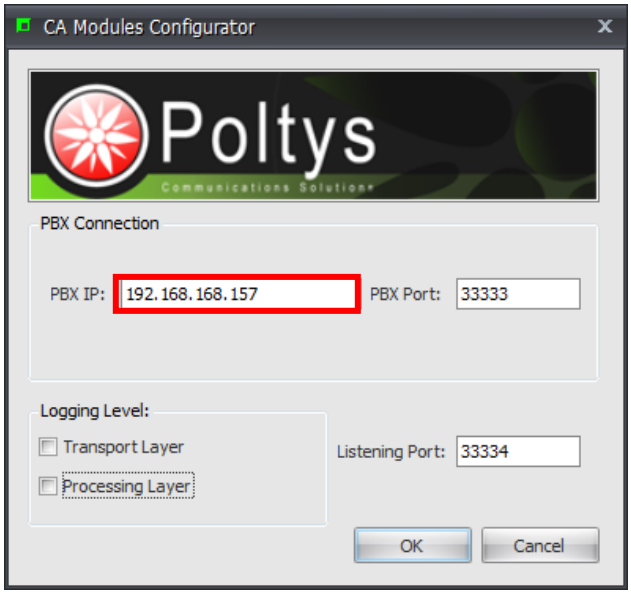
2. Seleccione *All Programs* | *Poltys* | *CA Modules* | *CA Modules Config* (Todos los programas | Poltys | Módulos CA | Confing. Módulos CA CA).



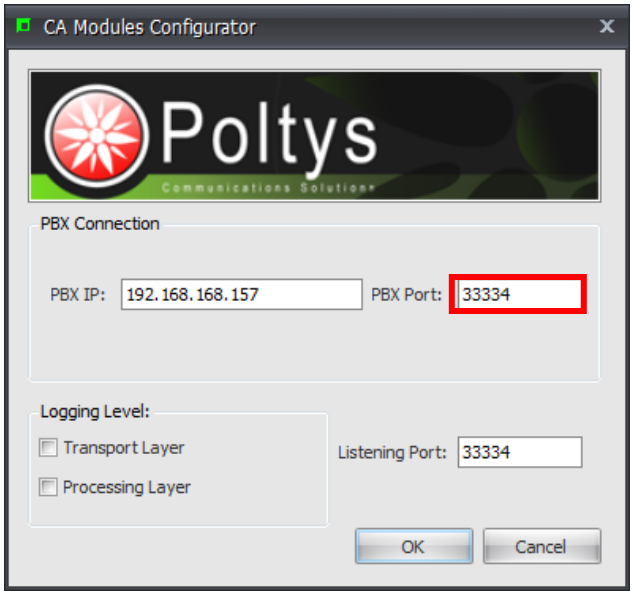
3. La ventana *CA Module Configurator* (Configurador Módulos CA) aparece.



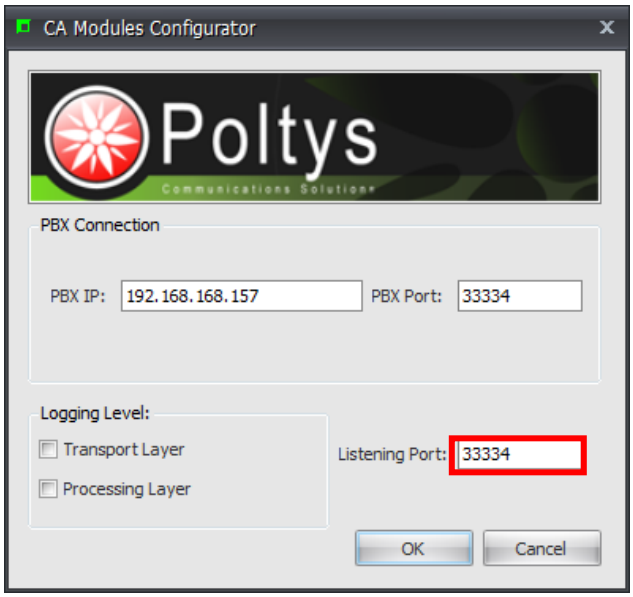
4. Introduzca la dirección IP del servidor CA.



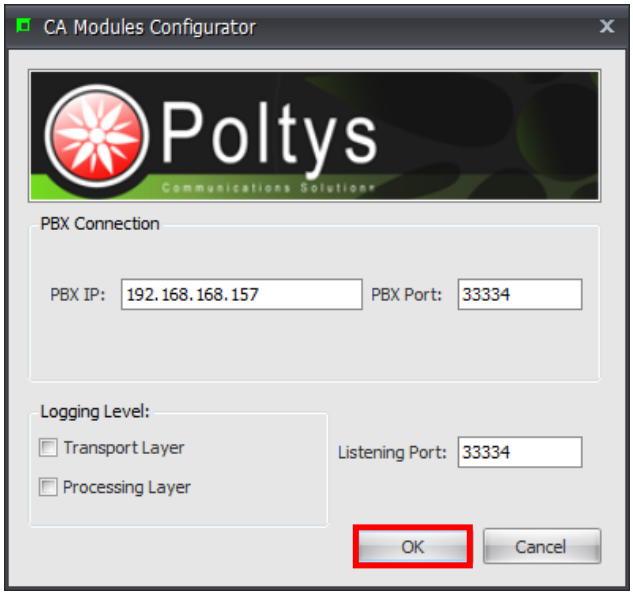
5. Establezca el Puerto del servidor CA a *33334*.



6. Asegúrese de que el *Listening Port* (Puerto de escucha) se establece a *33334*.



7. Haga clic en el botón **OK** para que los cambios tengan efecto.

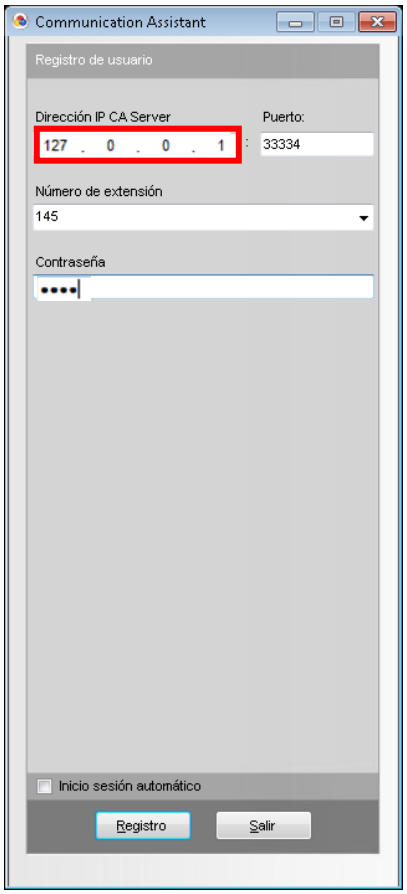


Configuración del Cliente Panasonic CA

Para configurar el Cliente Panasonic CA

1. Inicie el programa Cliente Panasonic CA

2. Configure la *IP Address of CA Server* (Dirección IP del Servidor CA) como *localhost* (es decir, 127.0.0.1).



3. Configure *Port* (Puerto) como *CA Modules Listening Port* (Puerto de escucha de los Módulos CA) (es decir, 33.334).
4. Seleccione *Extension Number* (Número de extensión), introduzca *Password* (Contraseña) y haga clic en el botón **Login** (Inicio de la sesión). El Cliente Panasonic CA se conecta al servidor CA como de costumbre.

Configuración del Dispositivo Poltys

El módulo Contestador automático CA Poltys puede utilizar las tecnologías Text-to-Speech (texto a voz) y Speech Recognition (reconocimiento de voz) para los siguientes idiomas:

- Inglés
- Francés (CA)
- Francés
- Alemán
- Español
- Italiano
- Inglés (Reino Unido)

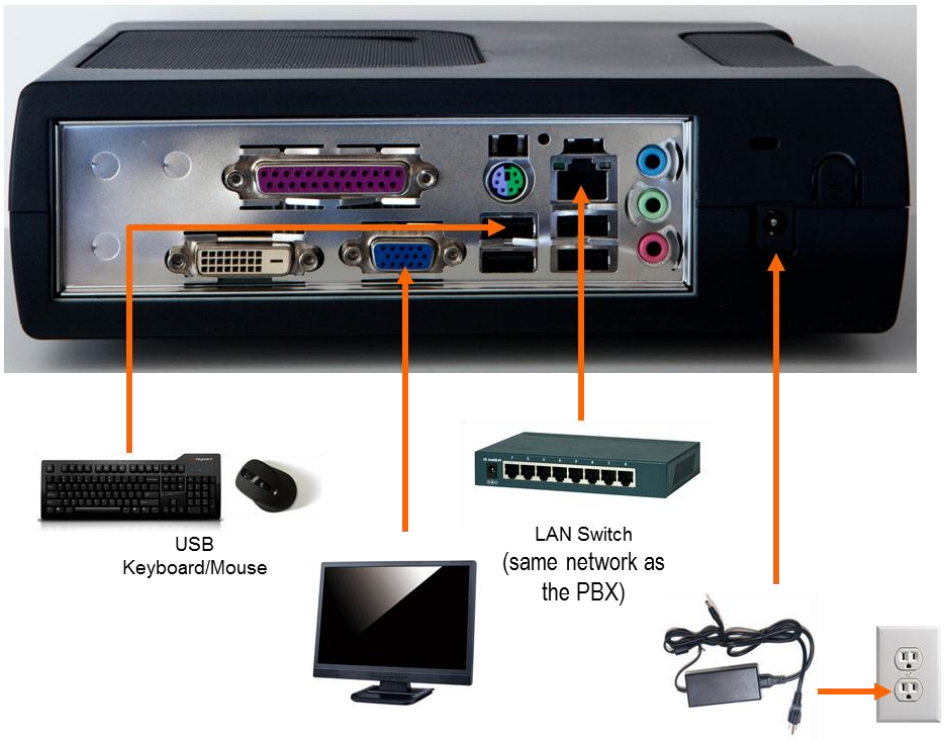
El Dispositivo Poltys se entrega con el Servidor Contestador automático preinstalado y configurado para obtener direcciones IP desde un servidor DHCP.

En esta sección se presentan los siguientes temas:

- Obtener la dirección IP del Dispositivo Poltys
- Configuración de los parámetros de llamada y de las instrucciones para dos idiomas de su elección
- Adición manual de destinos de voz
- Importación de destinaciones de voz
- Inicio del Servidor del Contestador automático

Para obtener la dirección IP del Dispositivo Poltys

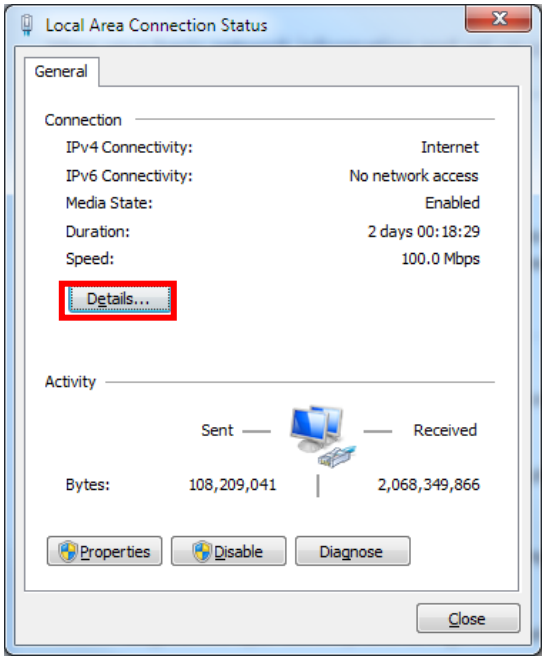
1. Conecte los aparatos al dispositivo. Asegúrese de que el Dispositivo Poltys se conecta a la misma red que el PBX Panasonic.



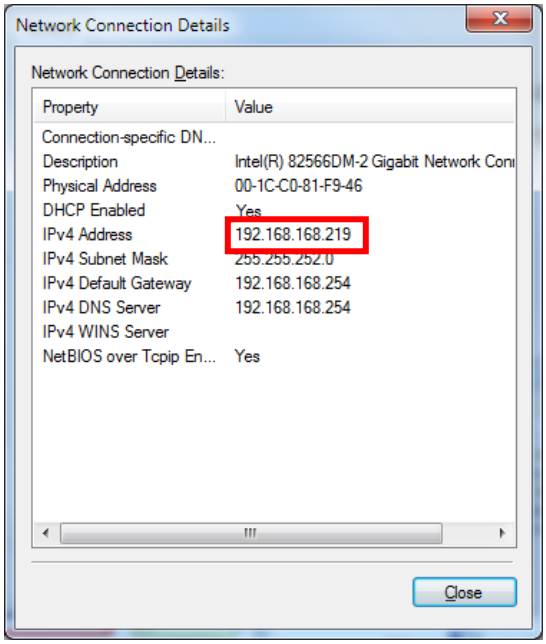
2. Encienda el aparato.
3. Inicie la sesión usando los credenciales del usuario de MS Windows proporcionados por Poltys.
4. Haga clic con el botón derecho en el icono de red en la bandeja de iconos de Windows y seleccione la opción *Open Network and Sharing Center* (Abrir el centro de redes y recursos compartidos).

5. Seleccione*Local Area Connection* (Conexión de área local).

6. Aparecerá la ventana *Local Area Network Status* (Estado de la red de área local). Haga clic en el botón **Detalles** (Details).

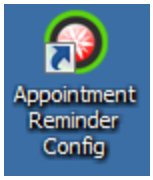


7. Aparecerá la ventana *Network Connection Details* (Detalles de conexión de red). Anote la dirección IP para referencia ulterior.

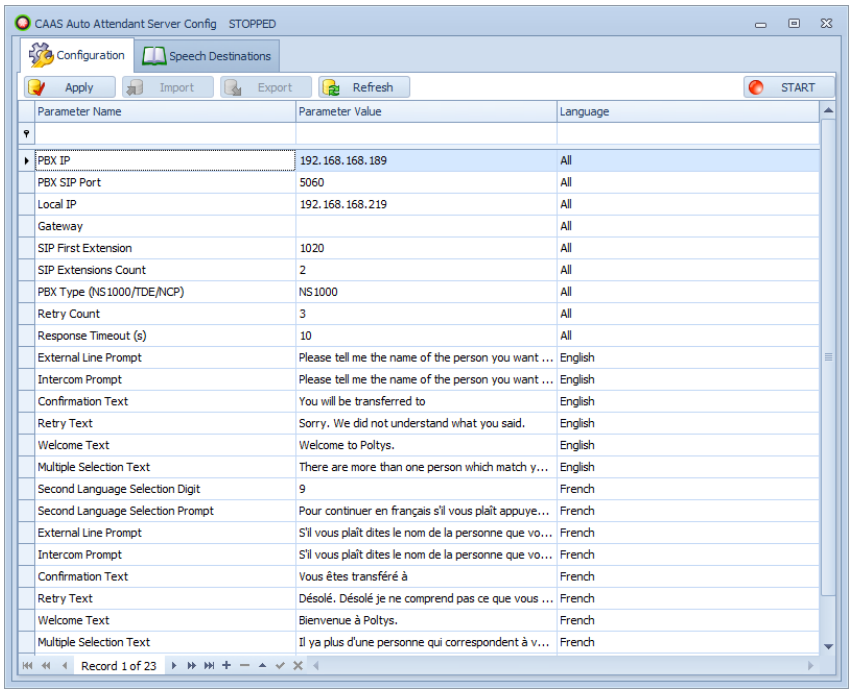


Para configurar los parámetros de llamada y los mensajes

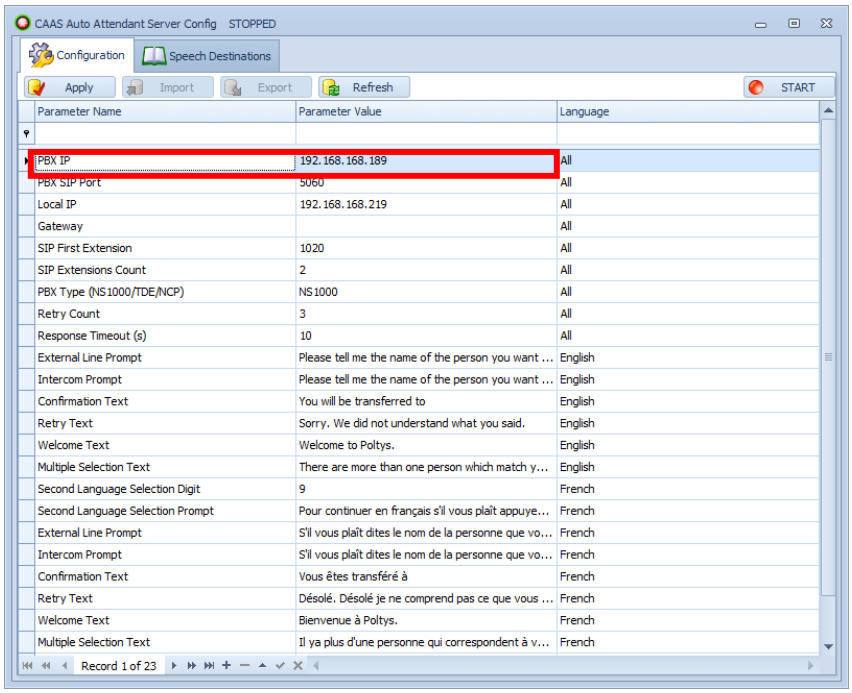
1. Haga doble clic en el icono *Auto Attendant Config* (Configuración del Contestador automático) en el escritorio de Windows.



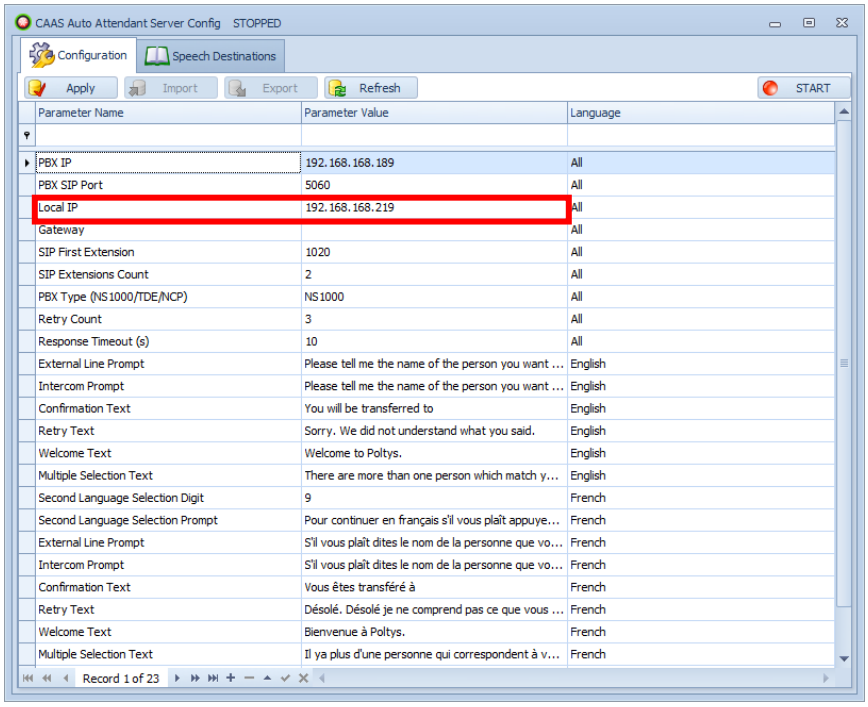
2. Aparecerá la ventana principal del *Auto Attendant Server Config* (Configuración del Contestador automático).


CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

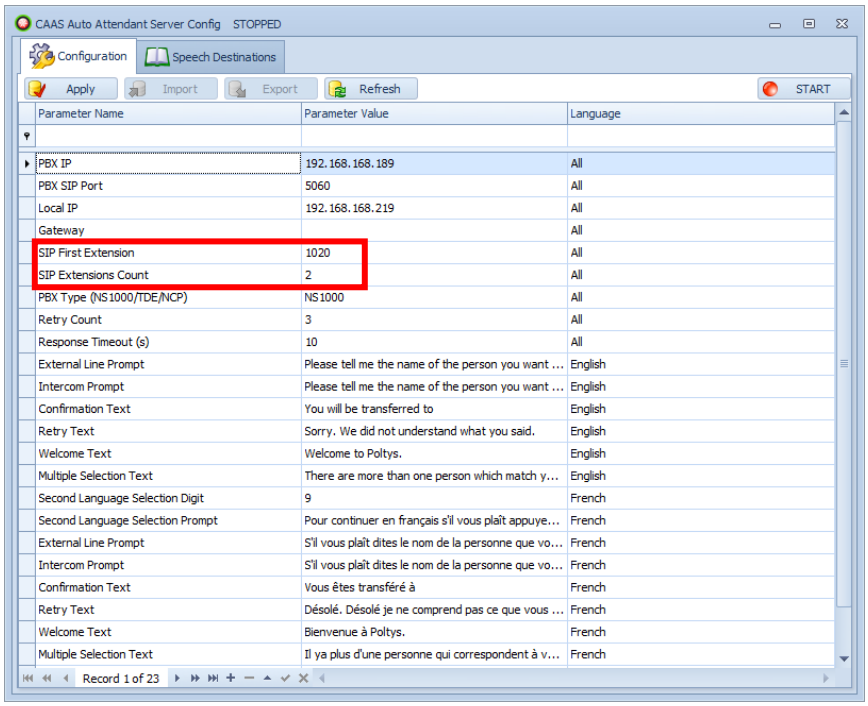
3. Configure la dirección IP del PBX Panasonic.


CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

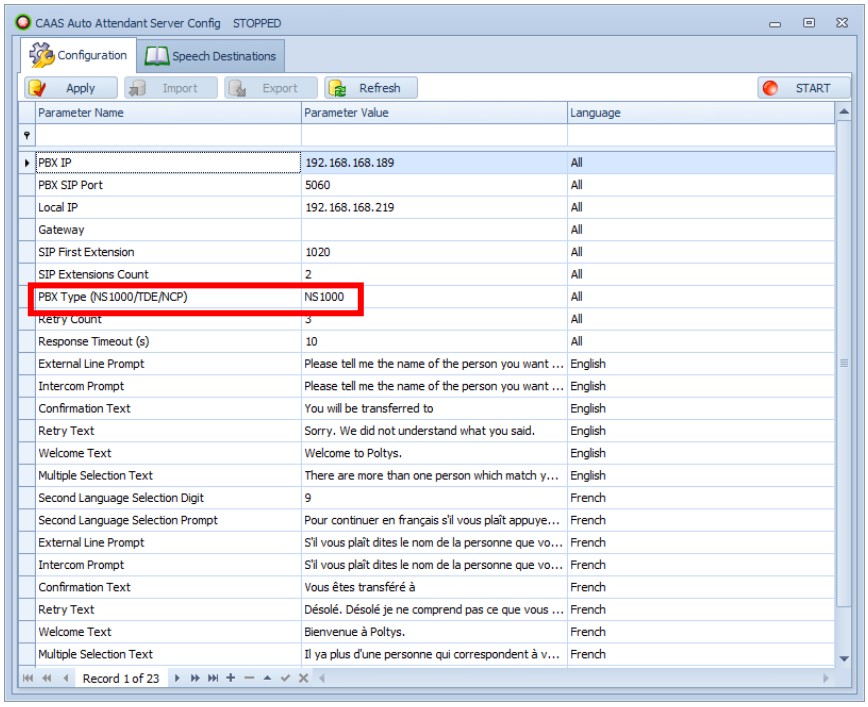
4. Configure la dirección IP local del Dispositivo Poltys encontrada en el paso 7 de la sección Finding out the Poltys Appliance IP Address (Obtener la dirección IP) del Dispositivo Poltys.


CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

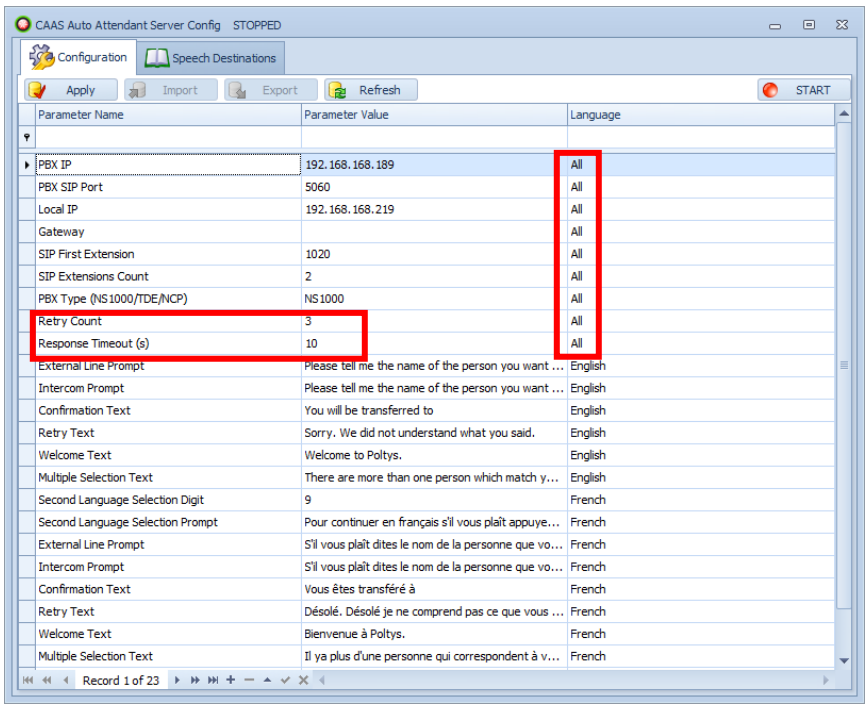
5. El Dispositivo Poltys se conecta a las extensiones SIP del PBX Panasonic. Utiliza un intervalo compacto de extensiones SIP. Configure la primera extensión y el número de extensiones que serán utilizadas por el Contestador automático.


CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

6. Establezca el Tipo de PBX al que el Dispositivo Poltys se conectará. Los valores disponibles son: *NS1000*, *TDE*, *NCP*.

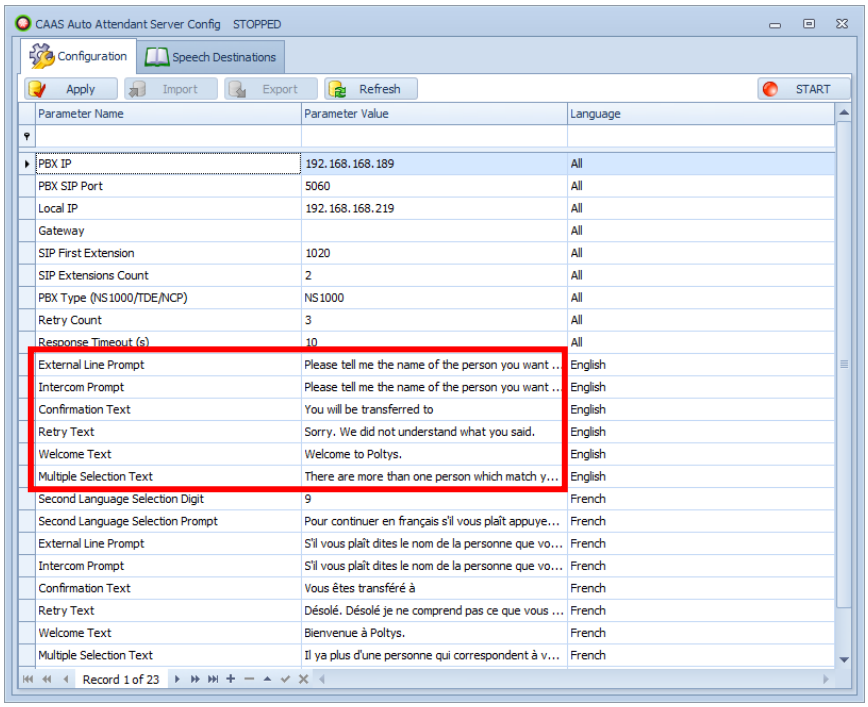

CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

7. Ajuste los siguientes parámetros de llamada de acuerdo con sus necesidades:
   - **Retry Count** - Número máximo de reintentos durante los cuales el Contestador automático espera las acciones del usuario (voz o dígitos DTMF)
   - **Response Timeout(s)** - El tiempo durante el que el Contestador automático espera para las acciones del usuario (voz o dígitos DTMF)

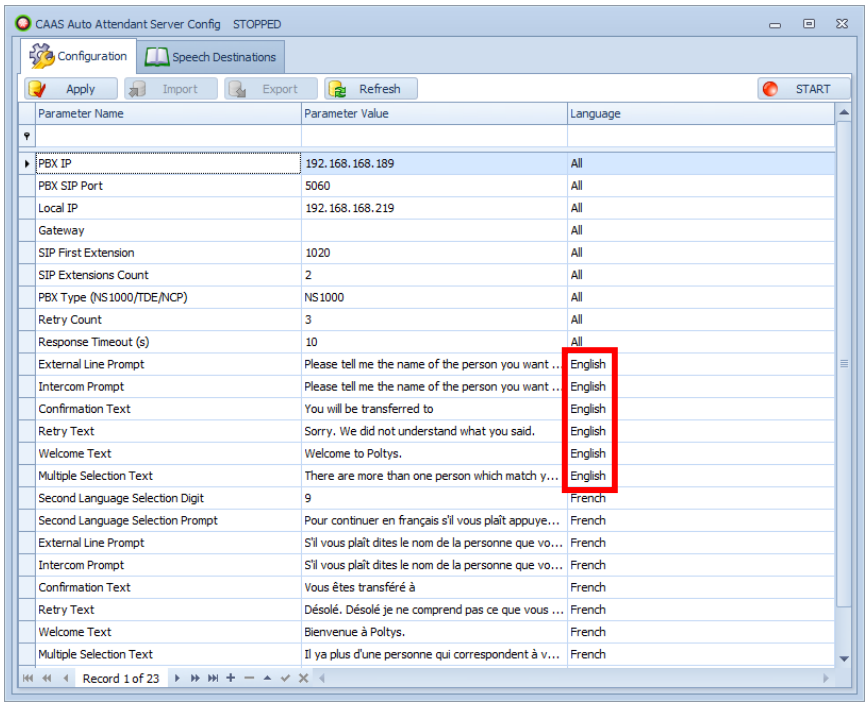

CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

NOTA: Todos los parámetros disponibles hasta ahora para ambos idiomas. Esto está marcado con el parámetro *Language* (Idioma) configurado como *All* (Todos).

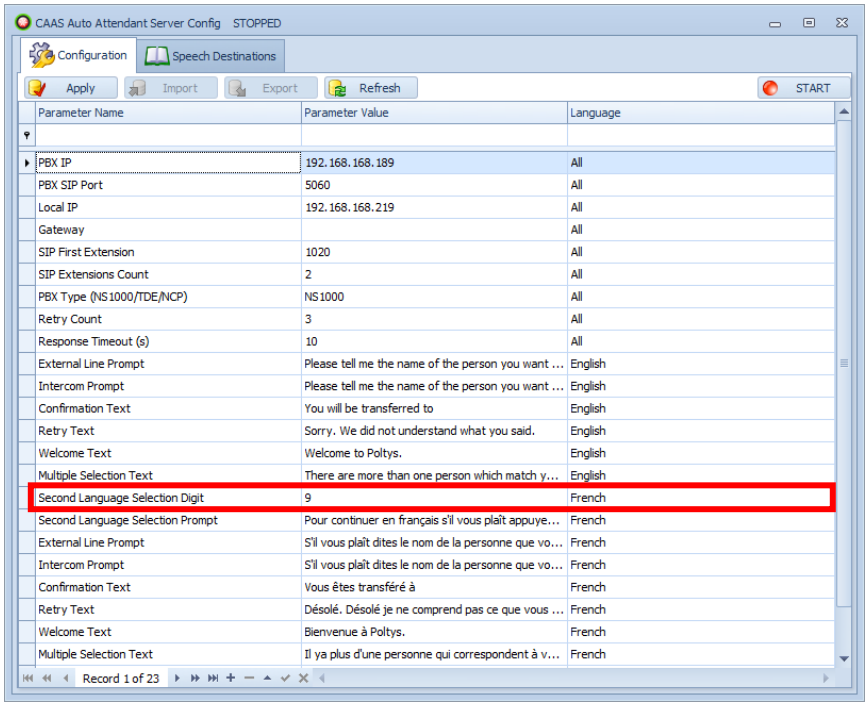
8. Modifique el texto para *First Language* (Primer idioma), en este caso *English* (Inglés).


CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want .. English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want .. English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

9. Asegúrese de que el parámetro *Language* (Idioma) está configurado como *English* (Inglés) para todos los mensajes.

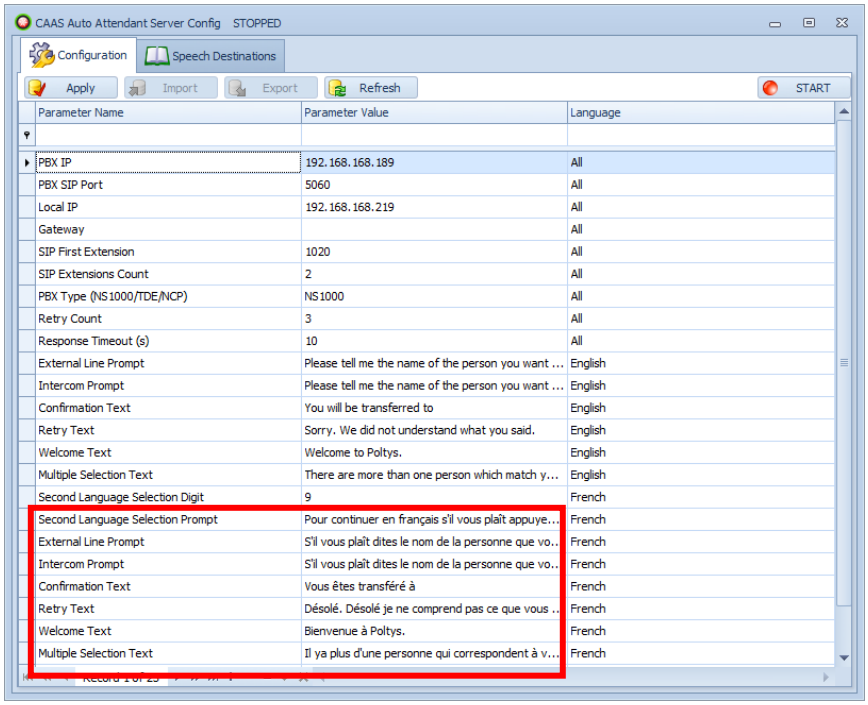

CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want .. English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want .. English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

10. Ajuste el *Second Language Selection Digit* (Dígito de selección del segundo idioma) que se utilizará para conmutar del primer idioma al segundo y el mensaje de instrucción correspondiente, en este caso French (Francés).



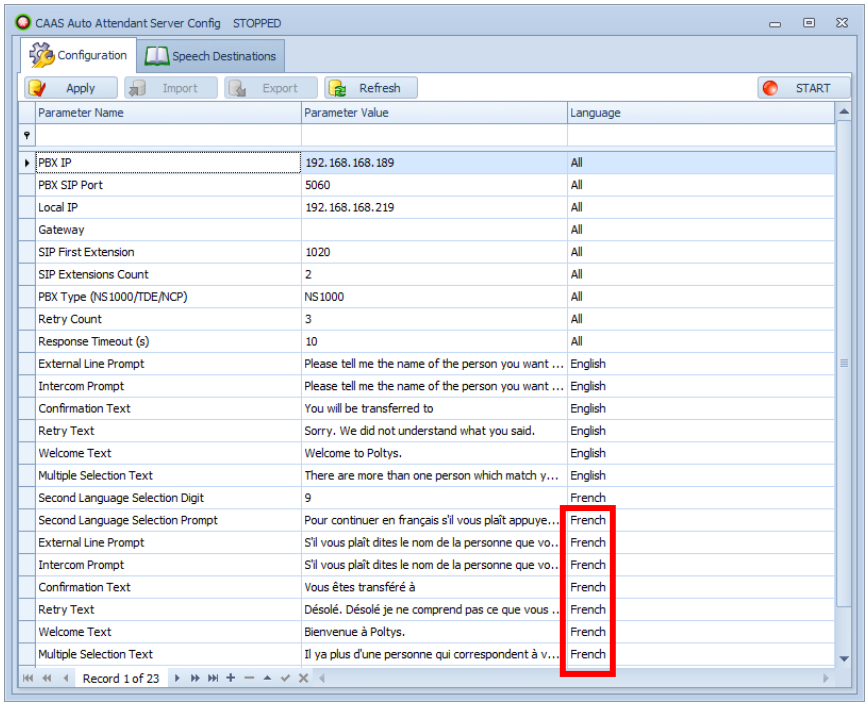
Parameter Name	Parameter Value	Language
PBX IP	192.168.168.189	All
PBX SIP Port	5060	All
Local IP	192.168.168.219	All
Gateway		All
SIP First Extension	1020	All
SIP Extensions Count	2	All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP)	NS1000	All
Retry Count	3	All
Response Timeout (s)	10	All
External Line Prompt	Please tell me the name of the person you want ...	English
Intercom Prompt	Please tell me the name of the person you want ...	English
Confirmation Text	You will be transferred to	English
Retry Text	Sorry. We did not understand what you said.	English
Welcome Text	Welcome to Poltys.	English
Multiple Selection Text	There are more than one person which match y...	English
Second Language Selection Digit	9	French
Second Language Selection Prompt	Pour continuer en français s'il vous plaît appuye...	French
External Line Prompt	S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo...	French
Intercom Prompt	S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo...	French
Confirmation Text	Vous êtes transféré à	French
Retry Text	Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ...	French
Welcome Text	Bienvenue à Poltys.	French
Multiple Selection Text	Il ya plus d'une personne qui correspondent à v...	French

11. Modifique el texto para *Second Language* (Segundo idioma), en este caso *French* (Francés).

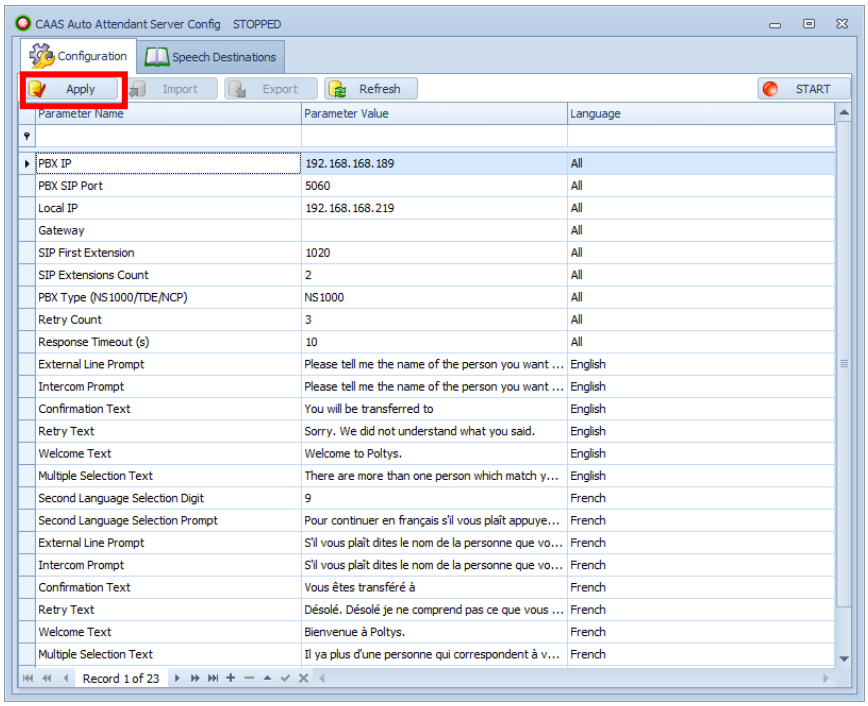


Parameter Name	Parameter Value	Language
PBX IP	192.168.168.189	All
PBX SIP Port	5060	All
Local IP	192.168.168.219	All
Gateway		All
SIP First Extension	1020	All
SIP Extensions Count	2	All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP)	NS1000	All
Retry Count	3	All
Response Timeout (s)	10	All
External Line Prompt	Please tell me the name of the person you want ...	English
Intercom Prompt	Please tell me the name of the person you want ...	English
Confirmation Text	You will be transferred to	English
Retry Text	Sorry. We did not understand what you said.	English
Welcome Text	Welcome to Poltys.	English
Multiple Selection Text	There are more than one person which match y...	English
Second Language Selection Digit	9	French
Second Language Selection Prompt	Pour continuer en français s'il vous plaît appuye...	French
External Line Prompt	S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo...	French
Intercom Prompt	S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo...	French
Confirmation Text	Vous êtes transféré à	French
Retry Text	Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ...	French
Welcome Text	Bienvenue à Poltys.	French
Multiple Selection Text	Il ya plus d'une personne qui correspondent à v...	French

12. Asegúrese de que el parámetro *Language* (Idioma) está configurado como *French* (Francés) para todos los mensajes.

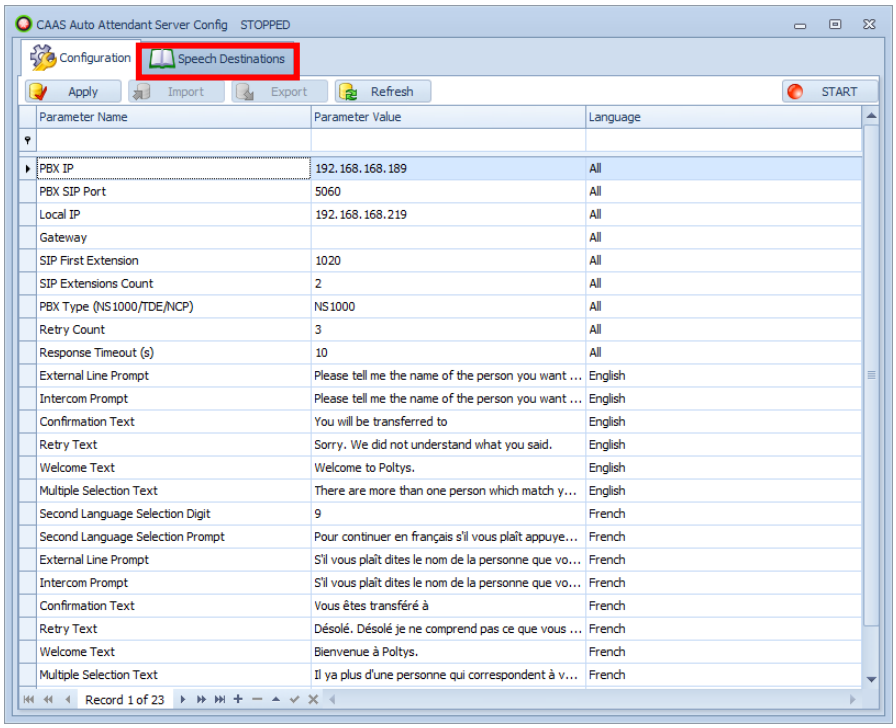

CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo.. French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo.. French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous .. French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

13. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.

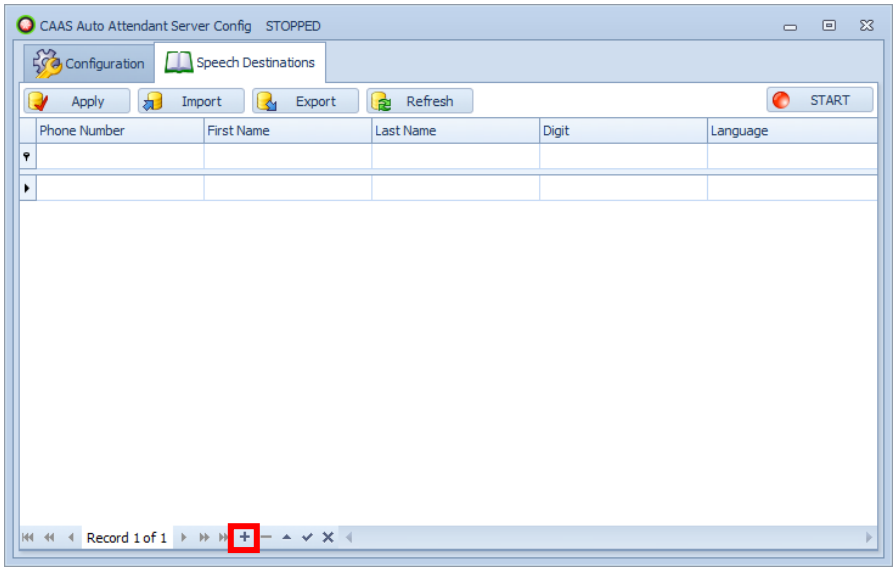

CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

Para añadir destinos de transferencia de voz manualmente

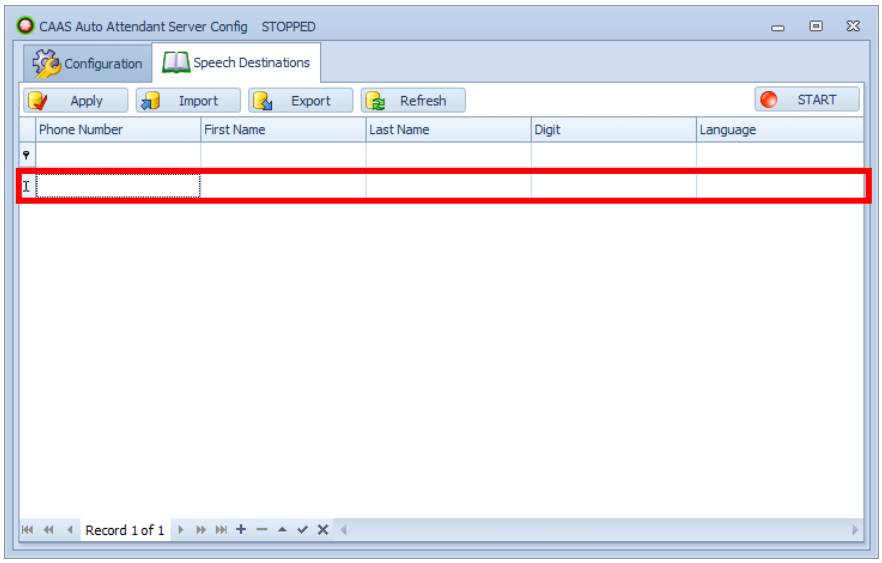
1. Haga clic en la pestaña *Speech Destinations* (Destinos de voz).


CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

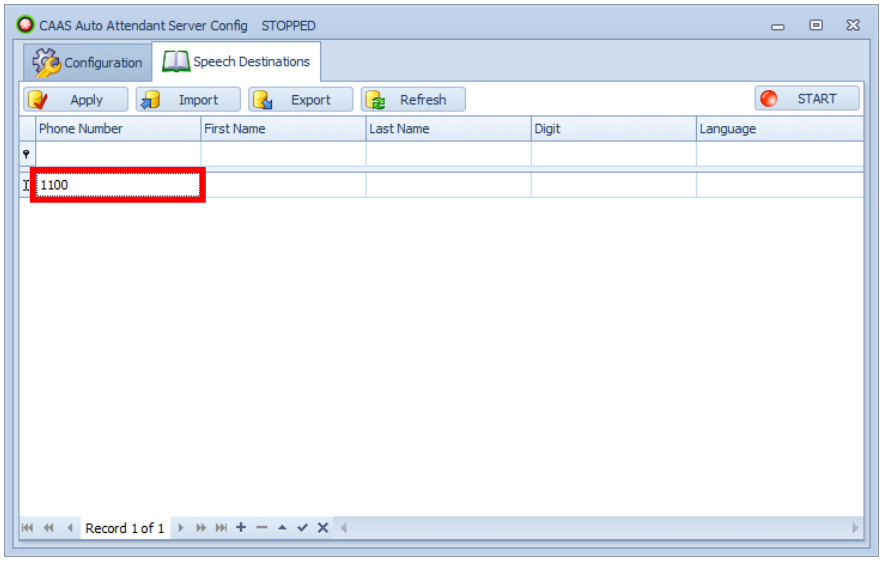
2. La pestaña *Speech Destinations* (Destinos de voz) aparece. **Haga clic en el botón** Append (Añadir).



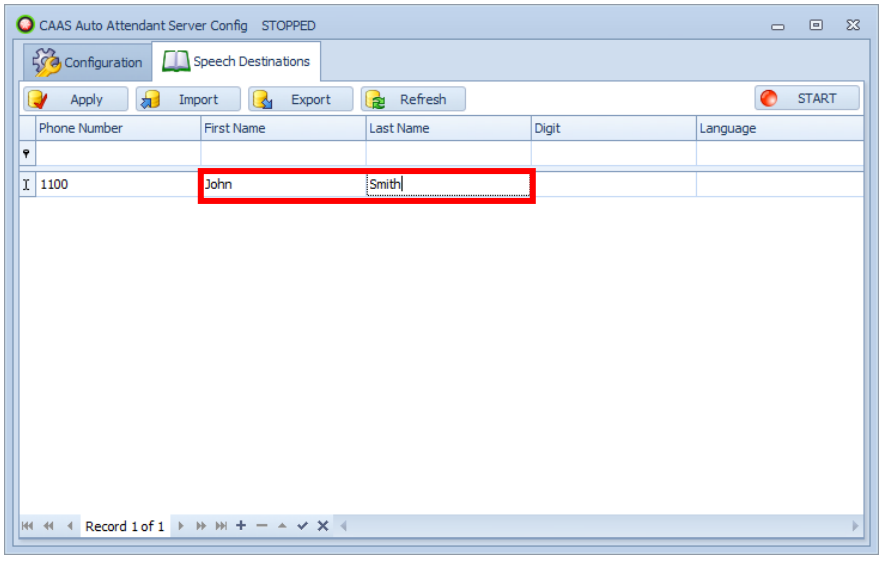
3. Un elemento nuevo, blanco, se añade a la lista.



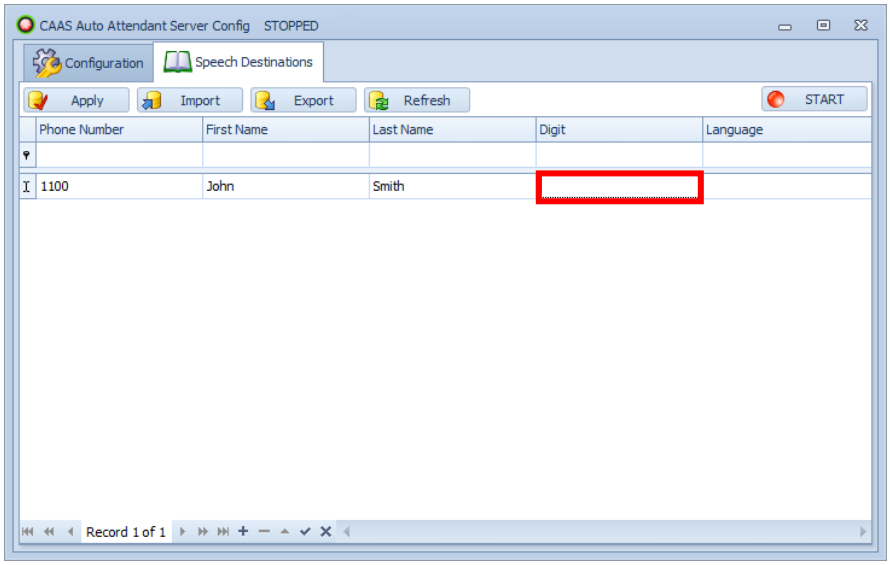
4. Rellene el campo *Phone Number* (Número de teléfono).



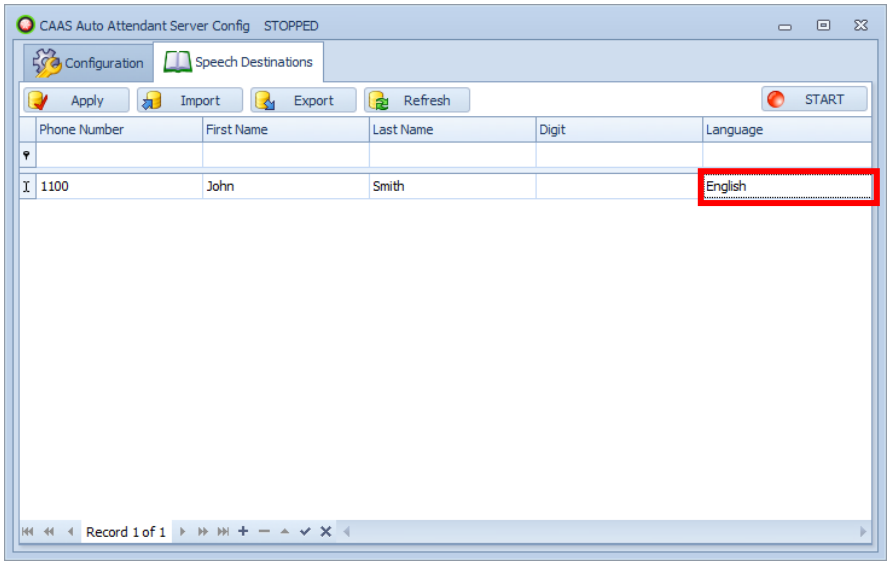
5. Rellene el *First Name* (Nombre) y *Last Name* (Apellido) de la persona.



6. Configure el método de acceso directo *Digit* (Dígito) que permitirá al interlocutor llamante pulsar un dígito DTMG para conectarse con la persona/ el departamento adecuada(o).

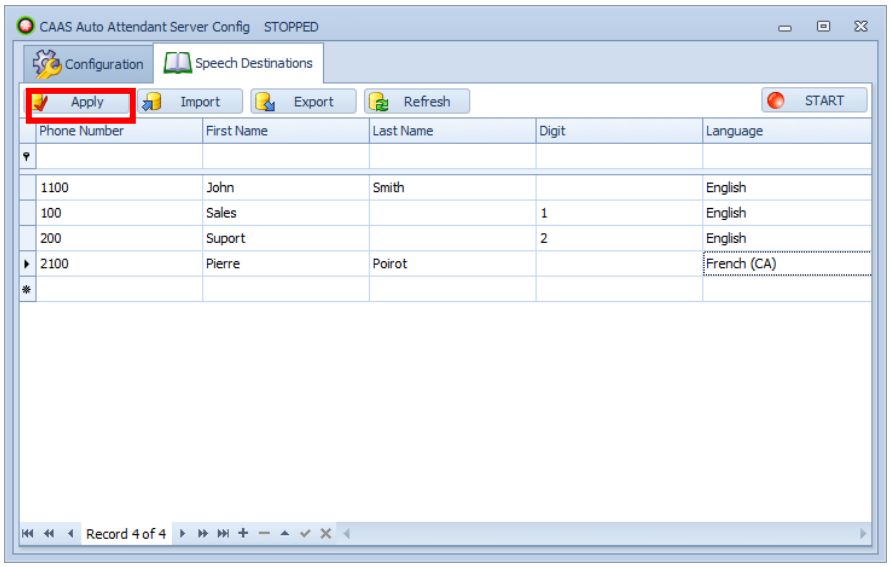


7. Configure el idioma que será utilizado por el motor de Reconocimiento de voz del Contestador automático para la detección del nombre.



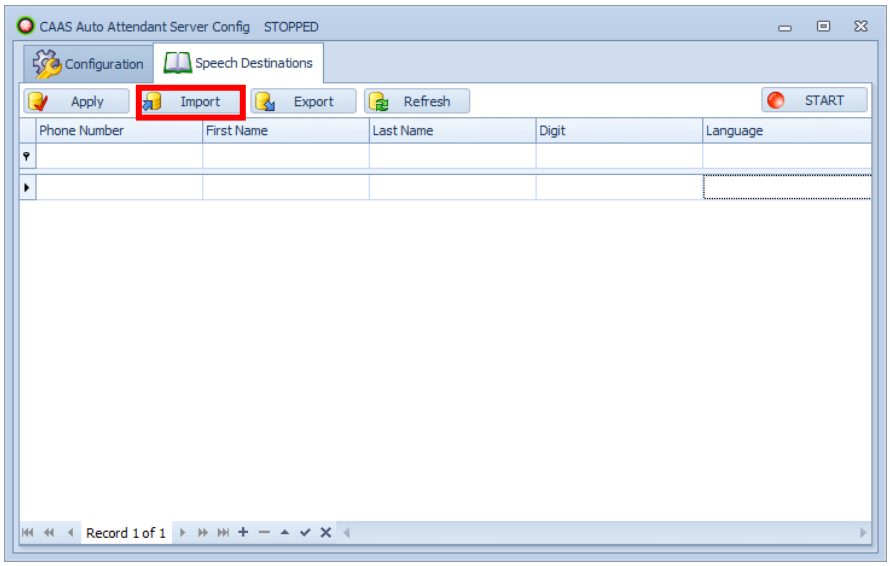
8. Repita los pasos de 1 al 7 según sea necesario.

9. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.

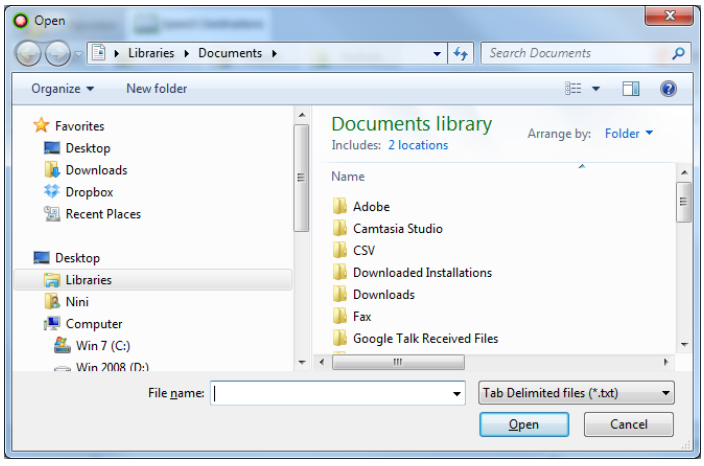


Para importar destinaciones de voz

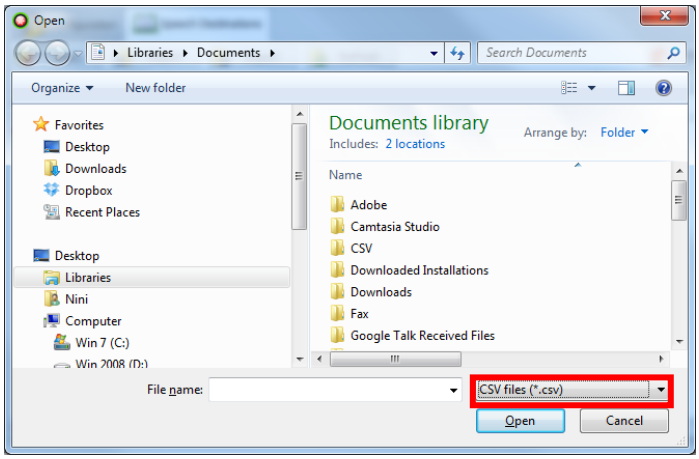
1. Haga clic en el botón **Import** (Importar).



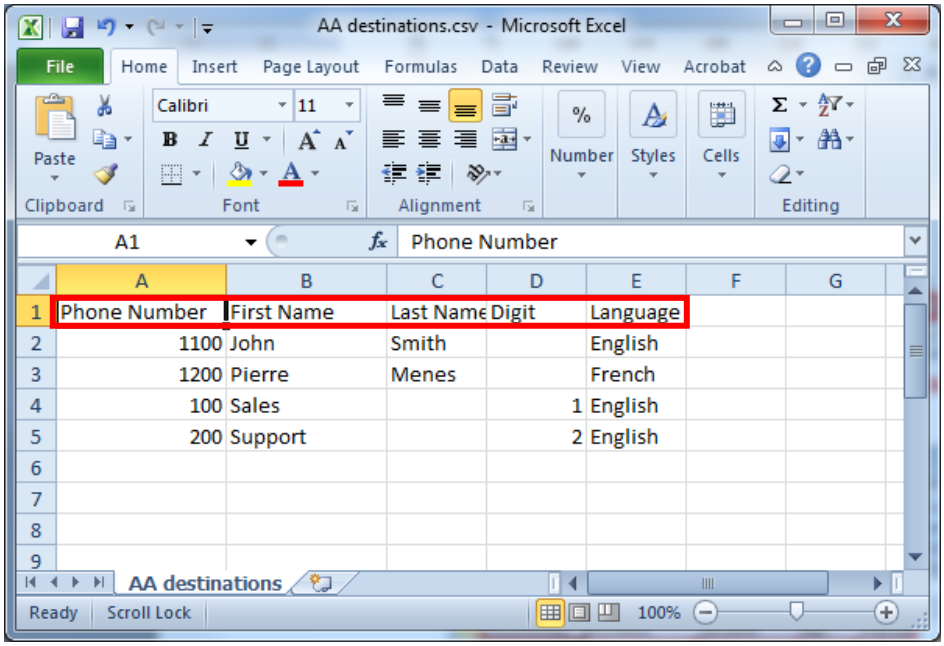
2. Aparecerá la ventana *Open* (Abrir).



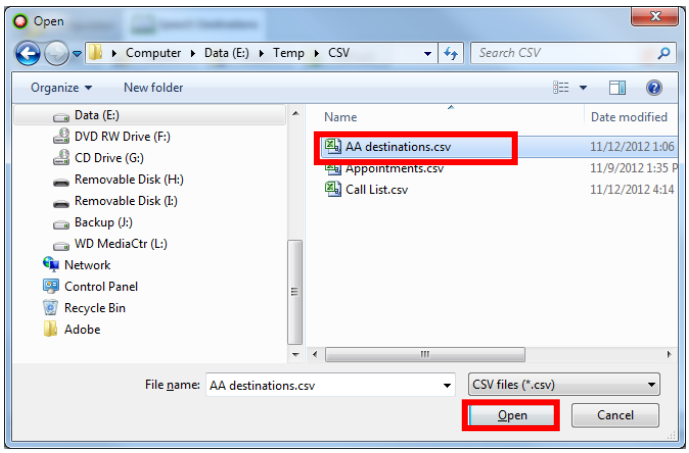
3. Seleccione la opción *CSV files (.csv)* (archivos CSV (.csv).



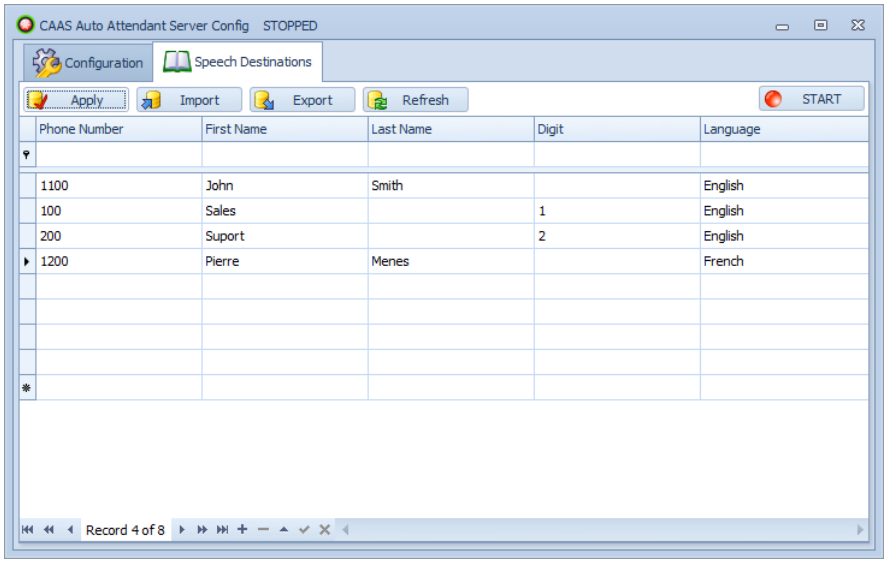
NOTA: el archivo CSV a importar deberá tener el siguiente formato, con una cabecera opcional, tal como se presenta a continuación:



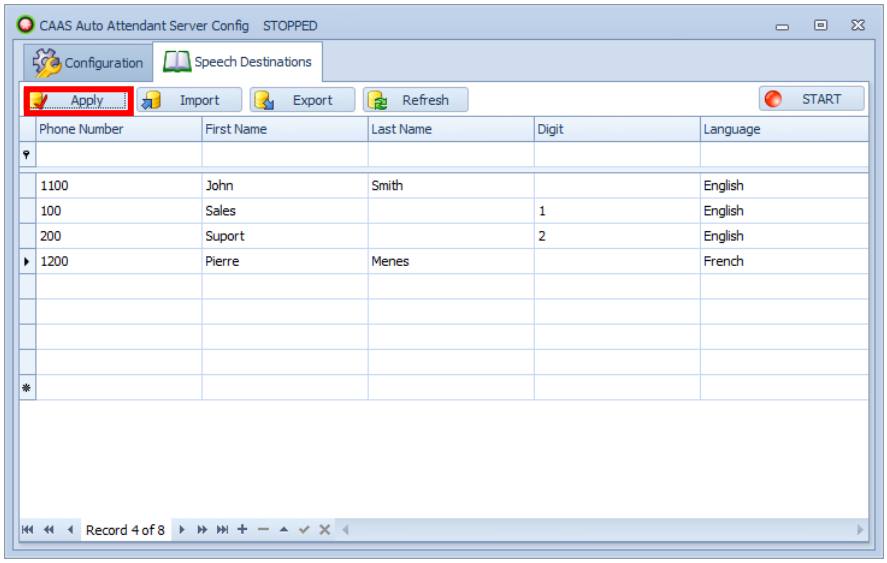
4. Seleccione el archivo CSV y haga clic en el botón **Open** (Abrir).



5. La Destinación de voz se rellena con la información almacenada en el archivo CSV.

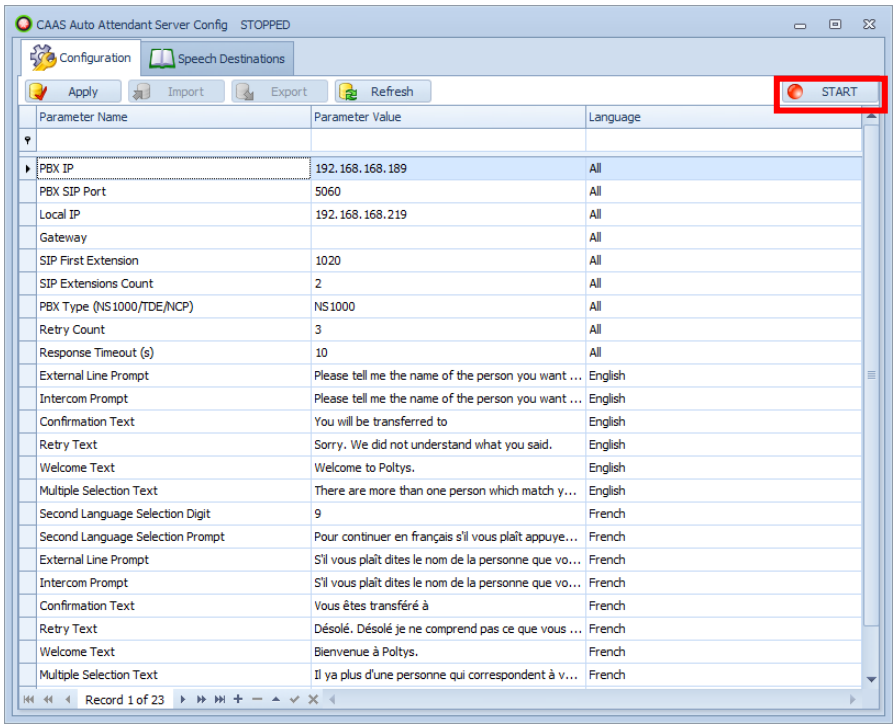


6. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



Para iniciar el Servidor del Contestador automático

1. Inicie el Servidor del Contestador automático haciendo clic en el botón **Start** (Iniciar).

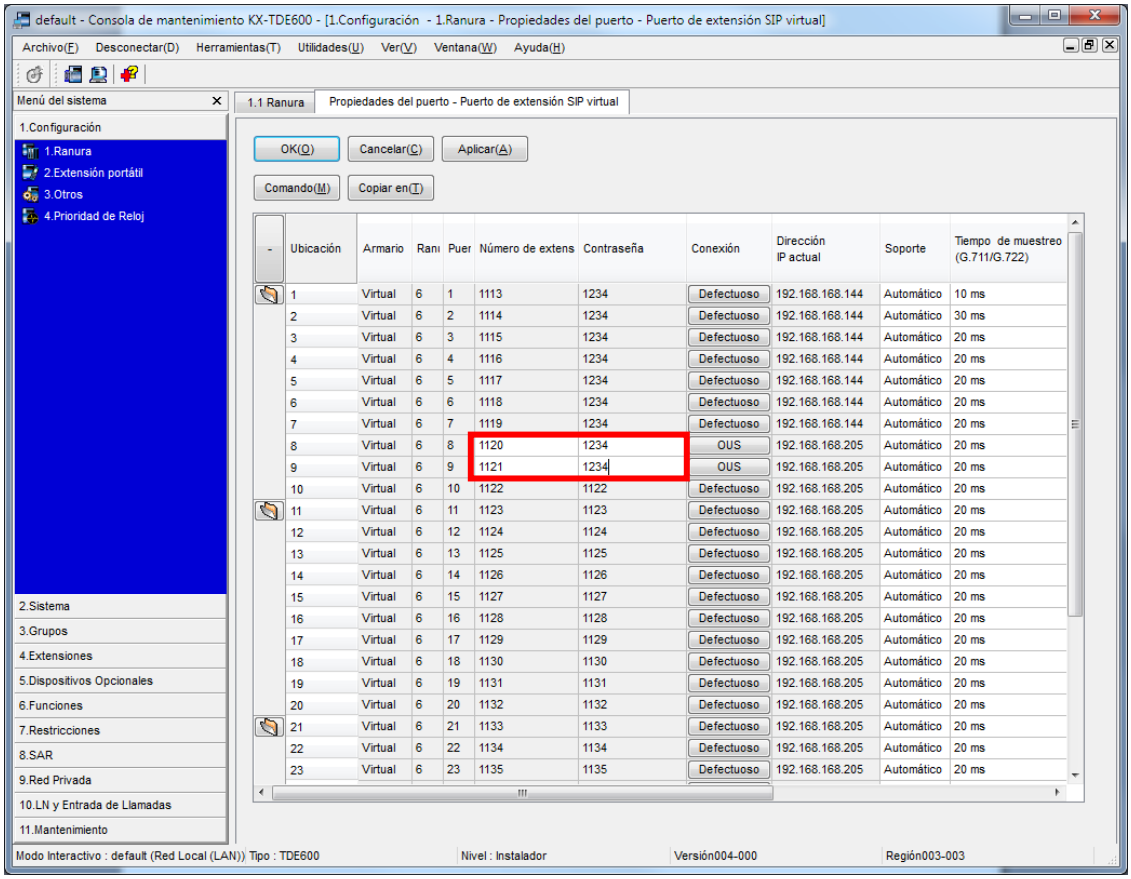

CAAS Auto Attendant Server Config STOPPED
Configuration
Speech Destinations
Apply
Import
Export
Refresh
START
Parameter Name
Parameter Value
Language
PBX IP 192.168.168.189 All
PBX SIP Port 5060 All
Local IP 192.168.168.219 All
Gateway All
SIP First Extension 1020 All
SIP Extensions Count 2 All
PBX Type (NS1000/TDE/NCP) NS1000 All
Retry Count 3 All
Response Timeout (s) 10 All
External Line Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Intercom Prompt Please tell me the name of the person you want ... English
Confirmation Text You will be transferred to English
Retry Text Sorry. We did not understand what you said. English
Welcome Text Welcome to Poltys. English
Multiple Selection Text There are more than one person which match y... English
Second Language Selection Digit 9 French
Second Language Selection Prompt Pour continuer en français s'il vous plaît appuye... French
External Line Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Intercom Prompt S'il vous plaît dites le nom de la personne que vo... French
Confirmation Text Vous êtes transféré à French
Retry Text Désolé. Désolé je ne comprend pas ce que vous ... French
Welcome Text Bienvenue à Poltys. French
Multiple Selection Text Il ya plus d'une personne qui correspondent à v... French
Record 1 of 23

Configuración del equipo PBX Panasonic

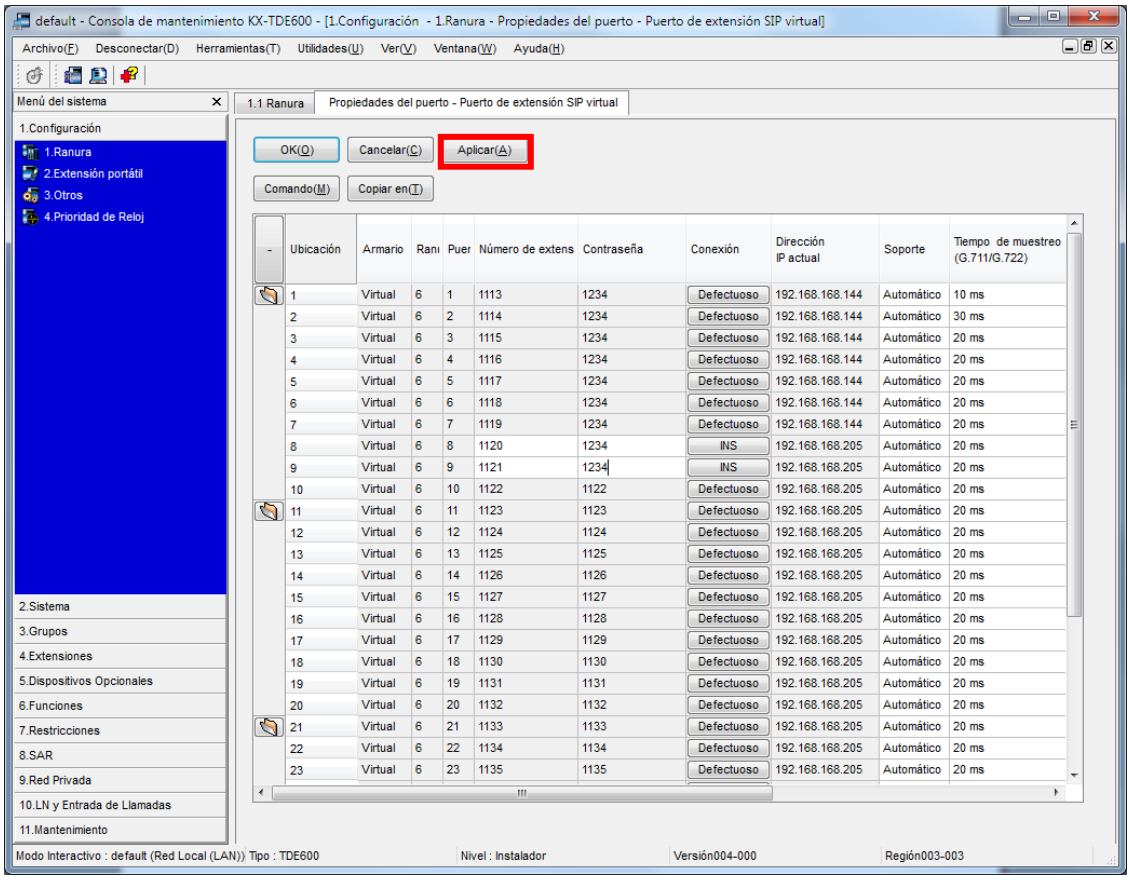
El dispositivo Contestador automático se conecta al PBX Panasonic a través de un conjunto compacto de extensiones SIP. Configure el intervalo de extensiones SIP que se utilizarán con el Contestador automático utilizando la Consola de mantenimiento Panasonic.

Para configurar el PBX Panasonic

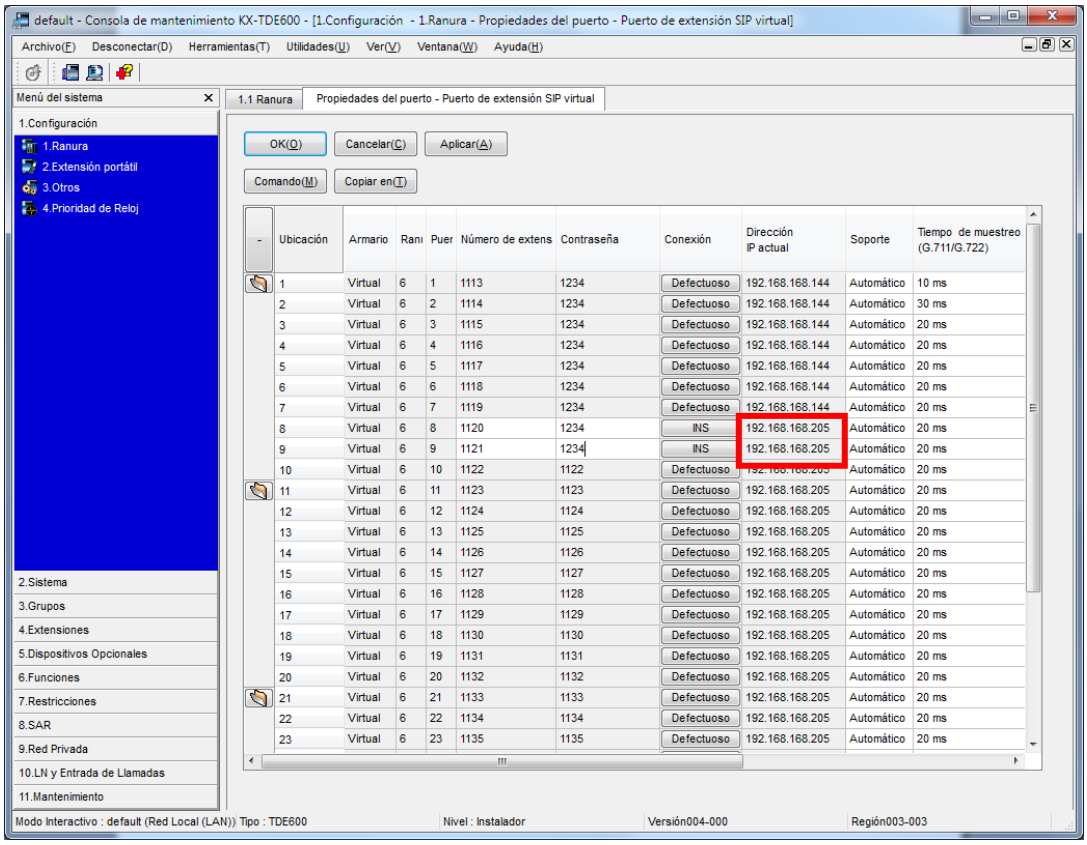
1. Configure un intervalo compacto de extensiones SIP. La contraseña debe ser configurada como *1234* para todas las extensiones SIP.



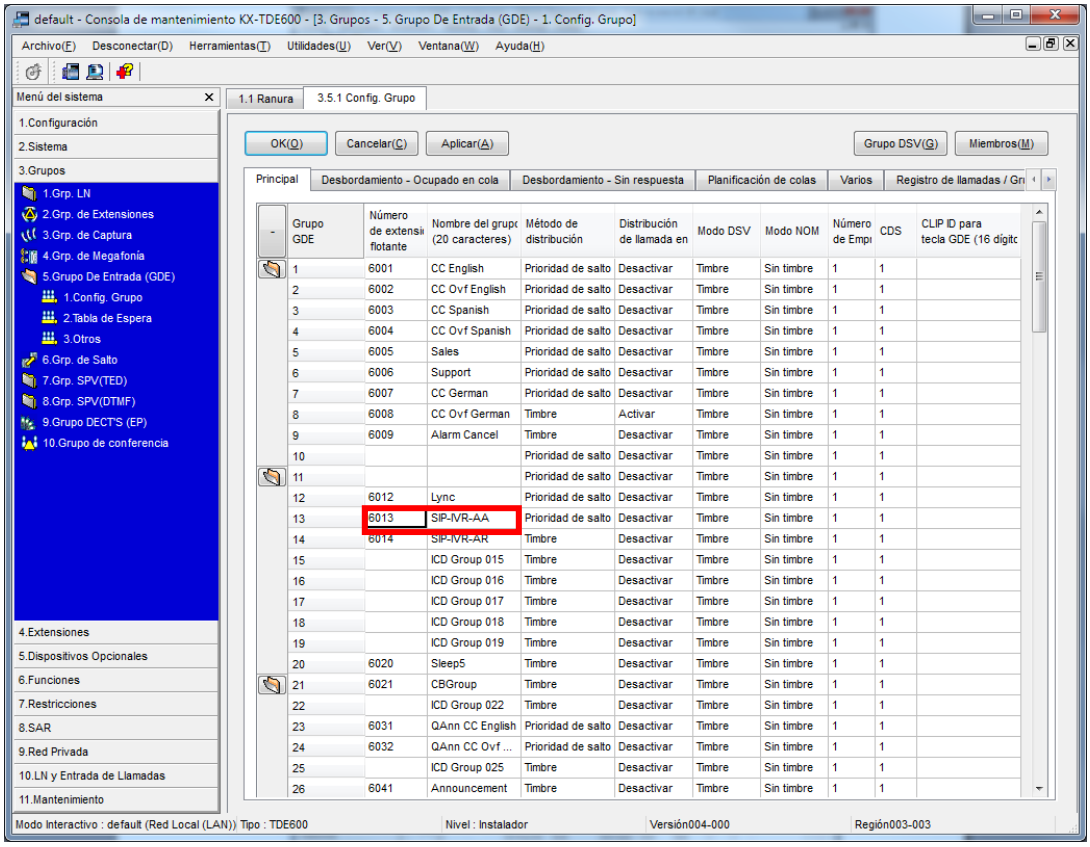
2. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



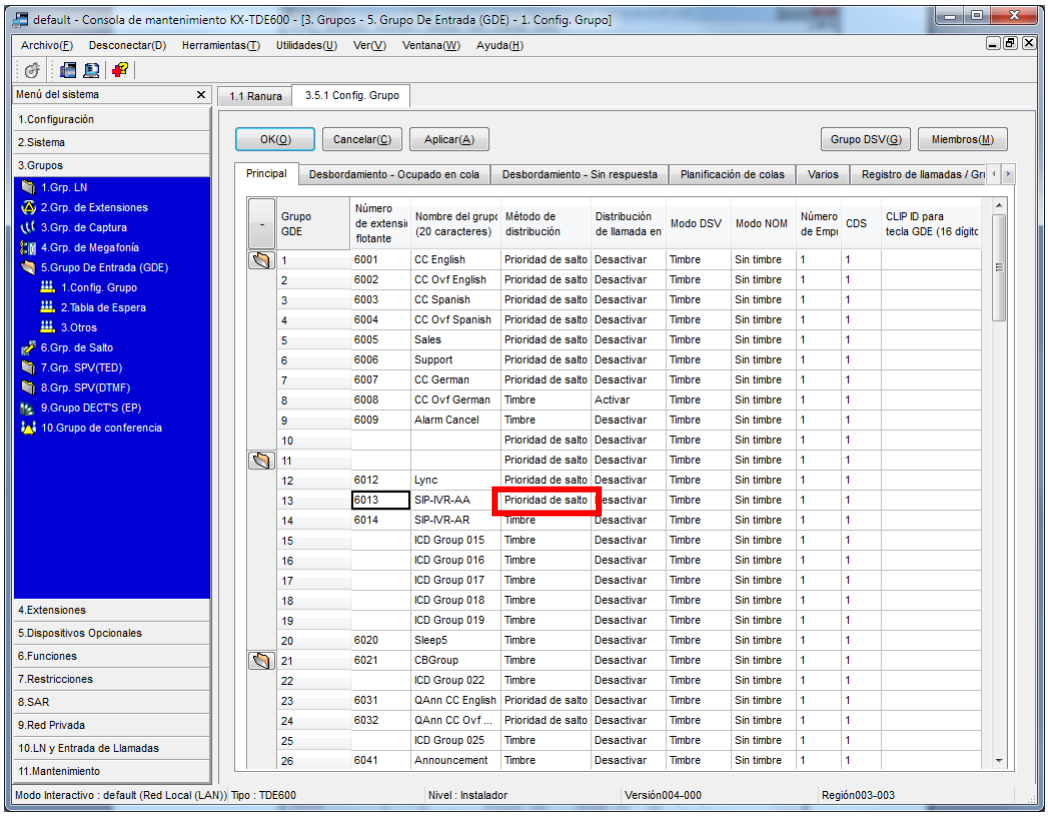
3. Asegúrese de que la *Current IP Address* (Dirección IP corriente) coincide con la dirección IP del Dispositivo Poltys para cada extensión SIP configurada.



4. Ahora tiene que crear el Grupo de distribución de las llamadas entrantes para el Contestador automático.

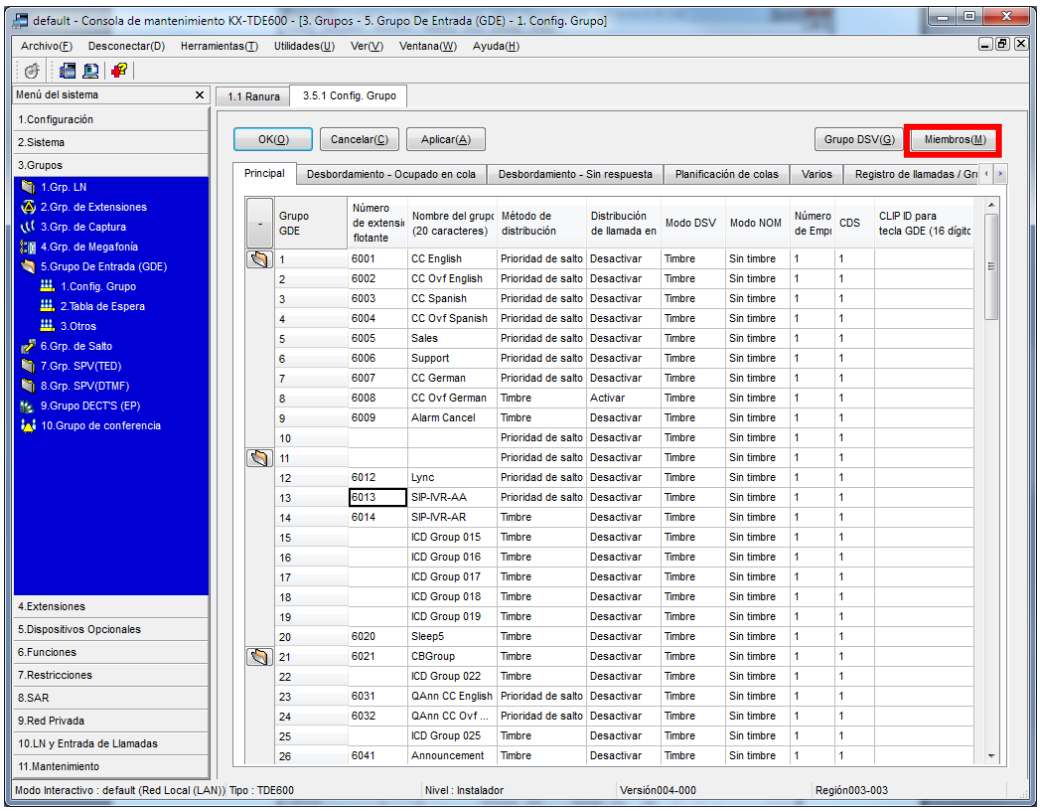

default - Consola de mantenimiento KX-TDE600 - [3. Grupos - 5. Grupo De Entrada (GDE) - 1. Config. Grupo]
Archivo(F) Desconectar(D) Herramientas(T) Utilidades(U) Ver(V) Ventana(W) Ayuda(H)
Menú del sistema
1.Configuración
2.Sistema
3.Grupos
1.Grp. LN
2.Grp. de Extensiones
3.Grp. de Captura
4.Grp. de Megafonía
5.Grupo De Entrada (GDE)
1.Config. Grupo
2.Tabla de Espera
3.Otros
6.Grp. de Salto
7.Grp. SPV(TED)
8.Grp. SPV(DTMF)
9.Grupo DECT'S (EP)
10.Grupo de conferencia
4.Extensiones
5.Dispositivos Opcionales
6.Funciones
7.Restricciones
8.SAR
9.Red Privada
10.LN y Entrada de Llamadas
11.Mantenimiento
1.1 Ranura
3.5.1 Config. Grupo
OK(O) Cancelar(C) Aplicar(A) Grupo DSV(G) Miembros(M)
Principal Desbordamiento - Ocupado en cola Desbordamiento - Sin respuesta Planificación de colas Varios Registro de llamadas / Gri
Grupo GDE Número de extensi flotante Nombre del grupo (20 caracteres) Método de distribución Distribución de llamada en Modo DSV Modo NOM Número de Empl CDS CLIP ID para tecla GDE (16 dígito
Modo Interactivo : default (Red Local (LAN)) Tipo : TDE600
Nivel : Instalador
Versión004-000
Región003-003

5. Configure el Método de distribución como "Priority Hunting" (Prioridad de salto) o "UCD".

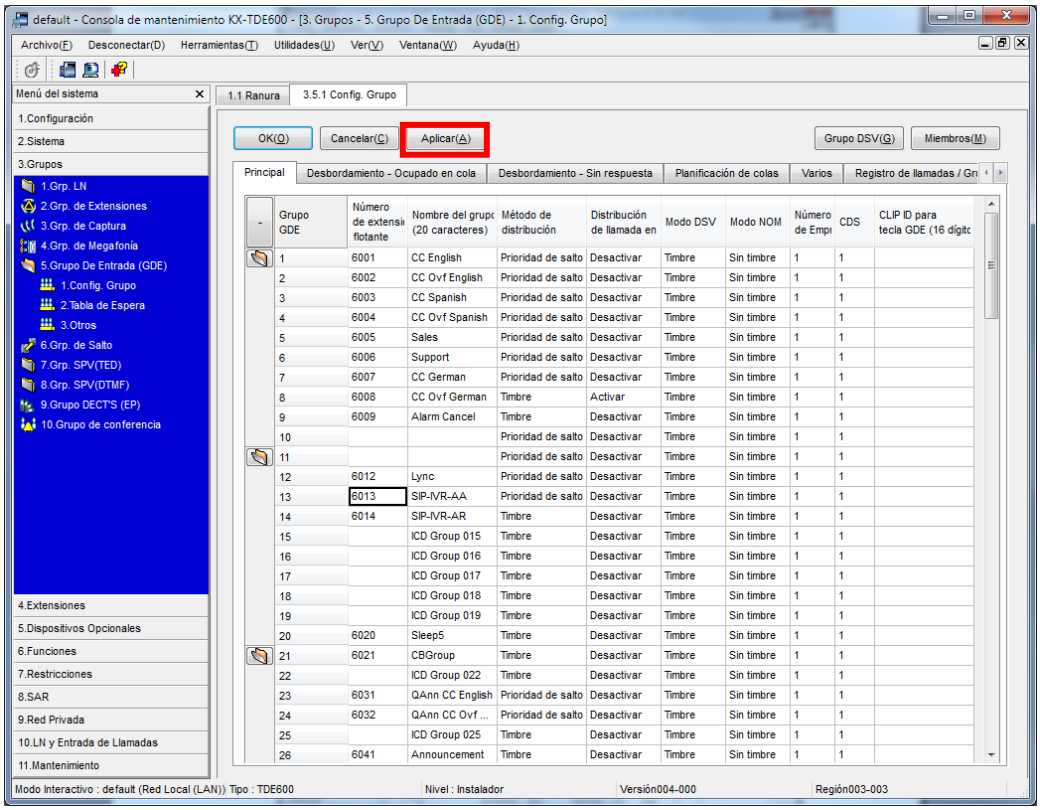

default - Consola de mantenimiento KX-TDE600 - [3. Grupos - 5. Grupo De Entrada (GDE) - 1. Config. Grupo]
Archivo(F) Desconectar(D) Herramientas(T) Utilidades(U) Ver(V) Ventana(W) Ayuda(H)
Menú del sistema
1.Configuración
2.Sistema
3.Grupos
1.Grp. LN
2.Grp. de Extensiones
3.Grp. de Captura
4.Grp. de Megafonía
5.Grupo De Entrada (GDE)
1.Config. Grupo
2.Tabla de Espera
3.Otros
6.Grp. de Salto
7.Grp. SPV(TED)
8.Grp. SPV(DTMF)
9.Grupo DECT'S (EP)
10.Grupo de conferencia
4.Extensiones
5.Dispositivos Opcionales
6.Funciones
7.Restricciones
8.SAR
9.Red Privada
10.LN y Entrada de Llamadas
11.Mantenimiento
1.1 Ranura
3.5.1 Config. Grupo
OK(O) Cancelar(C) Aplicar(A) Grupo DSV(G) Miembros(M)
Principal
Desbordamiento - Ocupado en cola
Desbordamiento - Sin respuesta
Planificación de colas
Varios
Registro de llamadas / Gr
Grupo GDE
Número de extensi flotante
Nombre del grupo (20 caracteres)
Método de distribución
Distribución de llamada en
Modo DSV
Modo NOM
Número de Empl
CDS
CLIP ID para tecla GDE (16 dígitc
1 6001 CC English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
2 6002 CC Ovf English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
3 6003 CC Spanish Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
4 6004 CC Ovf Spanish Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
5 6005 Sales Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
6 6006 Support Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
7 6007 CC German Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
8 6008 CC Ovf German Timbre Activar Timbre Sin timbre 1 1
9 6009 Alarm Cancel Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
10 Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
11 Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
12 6012 Lync Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
13 6013 SIP-IVR-AA Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
14 6014 SIP-IVR-AR Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
15 ICD Group 015 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
16 ICD Group 016 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
17 ICD Group 017 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
18 ICD Group 018 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
19 ICD Group 019 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
20 6020 Sleep5 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
21 6021 CBGroup Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
22 ICD Group 022 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
23 6031 QAnn CC English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
24 6032 QAnn CC Ovf ... Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
25 ICD Group 025 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
26 6041 Announcement Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
Modo Interactivo : default (Red Local (LAN)) Tipo : TDE600
Nivel : Instalador
Versión004-000
Región003-003

NOTA: El módulo Contestador automático CA no funciona si el Método de distribución se configura como "Ring" (señal de llamar).

6. Añada la lista de miembros del grupo.


default - Consola de mantenimiento KX-TDE600 - [3. Grupos - 5. Grupo De Entrada (GDE) - 1. Config. Grupo]
Archivo(F) Desconectar(D) Herramientas(T) Utilidades(U) Ver(V) Ventana(W) Ayuda(H)
Menú del sistema
1.Configuración
2.Sistema
3.Grupos
1.Grp. LN
2.Grp. de Extensiones
3.Grp. de Captura
4.Grp. de Megafonía
5.Grupo De Entrada (GDE)
1.Config. Grupo
2.Tabla de Espera
3.Otros
6.Grp. de Salto
7.Grp. SPV(TED)
8.Grp. SPV(DTMF)
9.Grupo DECT'S (EP)
10.Grupo de conferencia
4.Extensiones
5.Dispositivos Opcionales
6.Funciones
7.Restricciones
8.SAR
9.Red Privada
10.LN y Entrada de Llamadas
11.Mantenimiento
1.1 Ranura
3.5.1 Config. Grupo
OK(O) Cancelar(C) Aplicar(A) Grupo DSV(G) Miembros(M)
Principal
Desbordamiento - Ocupado en cola
Desbordamiento - Sin respuesta
Planificación de colas
Varios
Registro de llamadas / Gr
Grupo GDE
Número de extensi flotante
Nombre del grupo (20 caracteres)
Método de distribución
Distribución de llamada en
Modo DSV
Modo NOM
Número de Empl
CDS
CLIP ID para tecla GDE (16 dígitc
1 6001 CC English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
2 6002 CC Ovf English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
3 6003 CC Spanish Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
4 6004 CC Ovf Spanish Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
5 6005 Sales Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
6 6006 Support Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
7 6007 CC German Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
8 6008 CC Ovf German Timbre Activar Timbre Sin timbre 1 1
9 6009 Alarm Cancel Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
10 Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
11 Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
12 6012 Lync Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
13 6013 SIP-IVR-AA Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
14 6014 SIP-IVR-AR Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
15 ICD Group 015 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
16 ICD Group 016 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
17 ICD Group 017 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
18 ICD Group 018 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
19 ICD Group 019 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
20 6020 Sleep5 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
21 6021 CBGroup Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
22 ICD Group 022 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
23 6031 QAnn CC English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
24 6032 QAnn CC Ovf ... Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
25 ICD Group 025 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
26 6041 Announcement Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
Modo Interactivo : default (Red Local (LAN)) Tipo : TDE600
Nivel : Instalador
Versión004-000
Región003-003

7. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.


default - Consola de mantenimiento KX-TDE600 - [3. Grupos - 5. Grupo De Entrada (GDE) - 1. Config. Grupo]
Archivo(F) Desconectar(D) Herramientas(T) Utilidades(U) Ver(V) Ventana(W) Ayuda(H)
Menú del sistema
1.Configuración
2.Sistema
3.Grupos
1.Grp. LN
2.Grp. de Extensiones
3.Grp. de Captura
4.Grp. de Megafonía
5.Grupo De Entrada (GDE)
1.Config. Grupo
2.Tabla de Espera
3.Otros
6.Grp. de Salto
7.Grp. SPV(TED)
8.Grp. SPV(DTMF)
9.Grupo DECT'S (EP)
10.Grupo de conferencia
4.Extensiones
5.Dispositivos Opcionales
6.Funciones
7.Restricciones
8.SAR
9.Red Privada
10.LN y Entrada de Llamadas
11.Mantenimiento
1.1 Ranura
3.5.1 Config. Grupo
OK(O)
Cancelar(C)
Aplicar(A)
Grupo DSV(G)
Miembros(M)
Principal
Desbordamiento - Ocupado en cola
Desbordamiento - Sin respuesta
Planificación de colas
Varios
Registro de llamadas / Gr
Grupo GDE
Número de extensi flotante
Nombre del grup (20 caracteres)
Método de distribución
Distribución de llamada en
Modo DSV
Modo NOM
Número de Empl
CDS
CLIP ID para tecla GDE (16 digit
1 6001 CC English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
2 6002 CC Ovf English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
3 6003 CC Spanish Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
4 6004 CC Ovf Spanish Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
5 6005 Sales Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
6 6006 Support Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
7 6007 CC German Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
8 6008 CC Ovf German Timbre Activar Timbre Sin timbre 1 1
9 6009 Alarm Cancel Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
10 Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
11 Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
12 6012 Lync Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
13 6013 SIP-IVR-AA Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
14 6014 SIP-IVR-AR Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
15 ICD Group 015 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
16 ICD Group 016 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
17 ICD Group 017 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
18 ICD Group 018 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
19 ICD Group 019 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
20 6020 Sleep5 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
21 6021 CBGroup Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
22 ICD Group 022 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
23 6031 QAnn CC English Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
24 6032 QAnn CC Ovf ... Prioridad de salto Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
25 ICD Group 025 Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
26 6041 Announcement Timbre Desactivar Timbre Sin timbre 1 1
Modo Interactivo : default (Red Local (LAN)) Tipo : TDE600
Nivel : Instalador
Versión004-000
Región003-003

8. El equipo PBX se debe configurar para enrutar las llamadas entrantes utilizando el número de teléfono específico hacía el Grupo de distribución de las llamadas entrantes del Contestador automático.

- Página en blanco -

Obtención de licencias para los Módulos CA

En esta sección se presentan los siguientes temas:

- Introducción
- Obtención de la clave de autorización
- Activación de los Módulos CA

Introducción

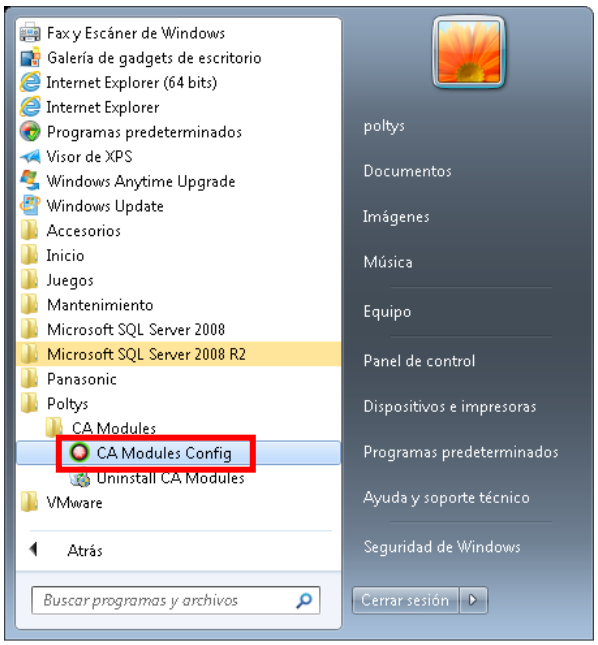
- Los productos Panasonic CA deben estar plenamente autorizados para operar con los módulos Poltys CA.
- Los Módulo CA vienen con una licencia de prueba de 60 días instalada.
- Las licencias para los Módulos Poltys CA son individuales (seat-based).
- La obtención de las licencias para los Módulos Poltys CA se realiza mediante el uso del Poltys Licensing Portal (portal para licencias Poltys) y el Activation Code (código de activación).

Obtención de la clave de autorización

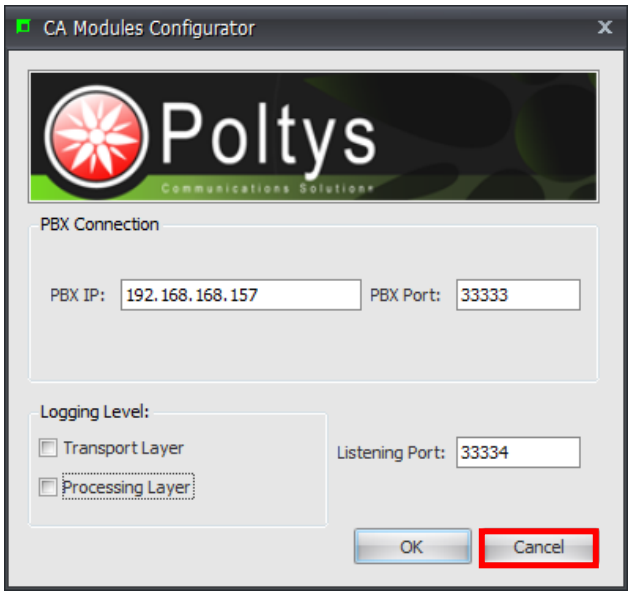
Para obtener la clave de autorización

1. Haga clic en el botón **Start** (Iniciar) de **Windows**.

2. Seleccione *All Programs* | *Poltys* | *CA Modules* | *CA Modules Config* (Todos los programas | Poltys | Módulos CA | Confing. Módulos CA).

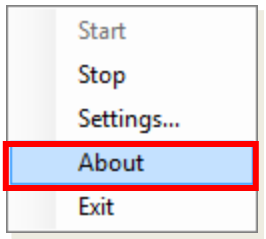


3. Aparecerá la ventana principal del *CA Module Configurator* (Configurador Módulos CA). Haga clic en el botón **Cancel** (Cancelar).



4. El icono del Configurador de Módulos CA aparece en la bandeja de iconos de Windows.

5. Seleccione la opción *About* (Sobre) del menú.



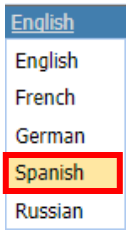
6. Aparecerá la ventana *About* (Sobre). Haga clic en botón **Copy to clipboard** (Copiar al portapapeles) para obtener la Authorization Key (Clave de autorización) en el portapapeles de Windows.

Activación de los Módulos CA

Para activar los Módulos CA

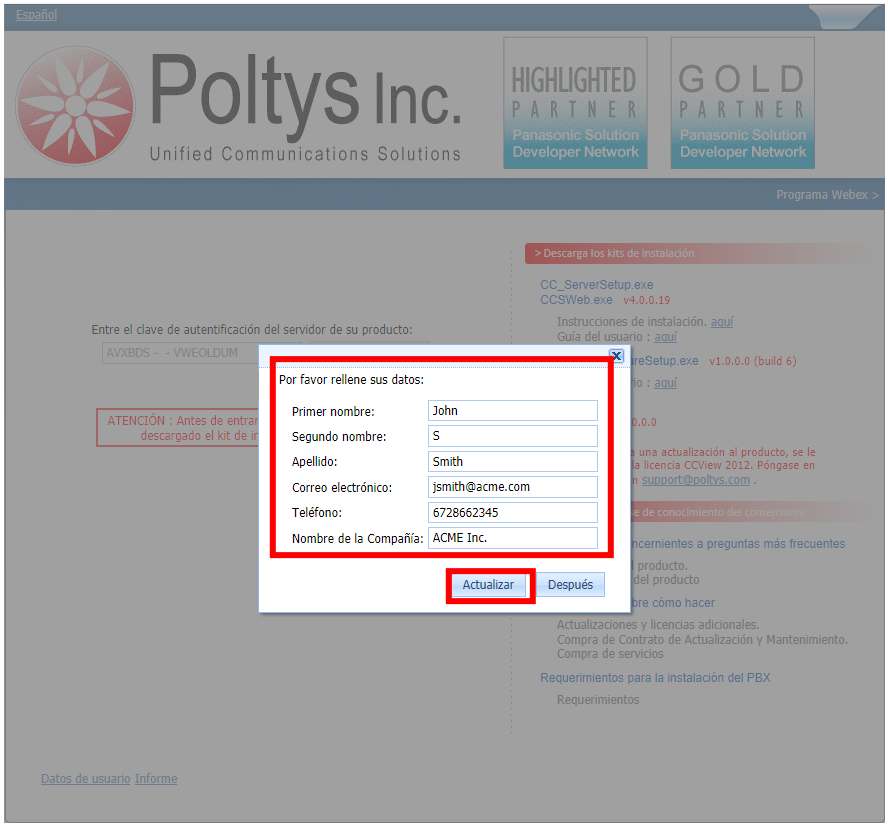
1. Ir a https://licensing.poltys.com/PoltysLicense/ utilizando el navegador web de su elección.
2. Haga clic en el botón del idioma.

3. Seleccione Spanish (Español).

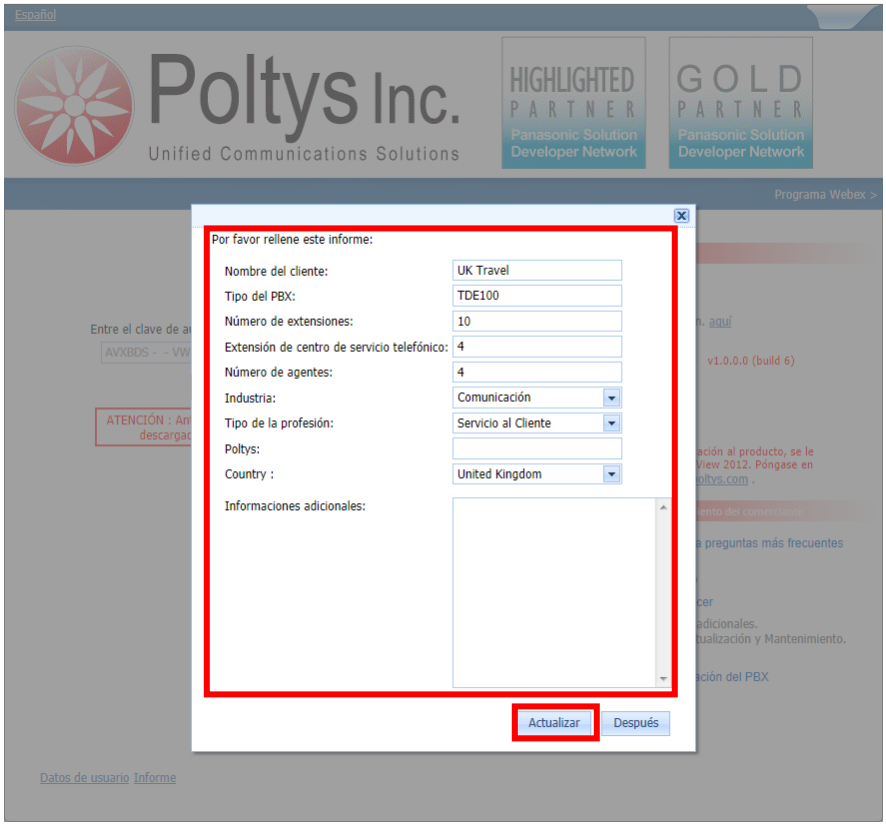


4. Introduzca *Activation Code* (Código de activación) y haga clic en el botón **Enter** (Confirmación).

5. Rellene la información de contacto y haga clic en el botón **Update** (Actualizar).



6. Rellene la información para la encuesta y haga clic en el botón **Update** (Actualizar).



7. Pegue desde el portapapeles de Windows la Clave de autorización.

Español
Poltys Inc.
Unified Communications Solutions
HIGHLIGHTED PARTNER
Panasonic Solution Developer Network
GOLD PARTNER
Panasonic Solution Developer Network
Programa Webex >
> Descarga los kits de instalación
CC_ServerSetup.exe
CCSWeb.exe v4.0.0.19
Instrucciones de instalación. aquí
Guía del usuario : aquí
CCViewMiddlewareSetup.exe v1.0.0.0 (build 6)
Guía del usuario : aquí
CA Modules v1.0.0.0
ATENCIÓN : Si realiza una actualización al producto, se le puede pedir cambiar la licencia CCView 2012. Póngase en contacto con Poltys en support@poltys.com .
> CCView 2012 - Base de conocimiento del comerciante
Informaciones concernientes a preguntas más frecuentes
Instalación del producto.
Configuración del producto
Informaciones sobre cómo hacer
Actualizaciones y licencias adicionales.
Compra de Contrato de Actualización y Mantenimiento.
Compra de servicios
Requerimientos para la instalación del PBX
Requerimientos
Entre el clave de autentificación del servidor de su producto:
AVXBDS - - VWEOLDUM
Obtener la licencia
ATENCIÓN : Antes de entrar le SAK, asegúrese de que ha descargado el kit de instalación más reciente.
Datos de usuario Informe

8. Haga clic en el botón **Get License** (Obtener licencia).

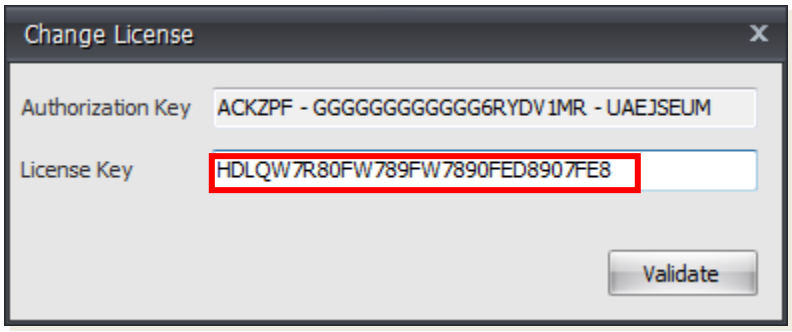
Español
Poltys Inc.
Unified Communications Solutions
HIGHLIGHTED PARTNER
Panasonic Solution Developer Network
GOLD PARTNER
Panasonic Solution Developer Network
Programa Webex >
> Descarga los kits de instalación
CC_ServerSetup.exe
CCSWeb.exe v4.0.0.19
Instrucciones de instalación. aquí
Guía del usuario : aquí
CCViewMiddlewareSetup.exe v1.0.0.0 (build 6)
Guía del usuario : aquí
CA Modules v1.0.0.0
ATENCIÓN : Si realiza una actualización al producto, se le puede pedir cambiar la licencia CCView 2012. Póngase en contacto con Poltys en support@poltys.com .
> CCView 2012 - Base de conocimiento del comerciante
Informaciones concernientes a preguntas más frecuentes
Instalación del producto.
Configuración del producto
Informaciones sobre cómo hacer
Actualizaciones y licencias adicionales.
Compra de Contrato de Actualización y Mantenimiento.
Compra de servicios
Requerimientos para la instalación del PBX
Requerimientos
Entre el clave de autentificación del servidor de su producto:
AVXBDS - - VWEOLDUM
Obtener la licencia
ATENCIÓN : Antes de entrar le SAK, asegúrese de que ha descargado el kit de instalación más reciente.
Datos de usuario Informe

9. Aparecerá la clave de licencia. Seleccione toda la cadena de caracteres y pulse la combinación de teclas *Ctrl* + *C*.

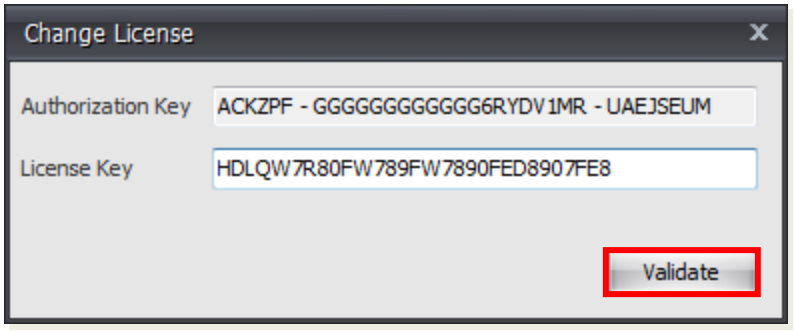
Español
Poltys Inc.
Unified Communications Solutions
HIGHLIGHTED PARTNER
Panasonic Solution Developer Network
GOLD PARTNER
Panasonic Solution Developer Network
Programa Webex >
> Descarga los kits de instalación
CC_ServerSetup.exe
CCSWeb.exe v4.0.0.19
Instrucciones de instalación. aquí
Guía del usuario : aquí
CCViewMiddlewareSetup.exe v1.0.0.0 (build 6)
Guía del usuario : aquí
CA Modules v1.0.0.0
ATENCIÓN : Si realiza una actualización al producto, se le puede pedir cambiar la licencia CCView 2012. Póngase en contacto con Poltys en support@poltys.com .
> CCView 2012 - Base de conocimiento del comerciante
Informaciones concernientes a preguntas más frecuentes
Instalación del producto.
Configuración del producto
Informaciones sobre cómo hacer
Actualizaciones y licencias adicionales.
Compra de Contrato de Actualización y Mantenimiento.
Compra de servicios
Requerimientos para la instalación del PBX
Requerimientos
Entre el clave de autentificación del servidor de su producto:
AVXBDS - - VWEOLDUM
Obtener la licencia
Clave de licenc : AACA45E813D042D77A9A25BBD06CCA9640FCA406A9
ATENCIÓN : Antes de entrar le SAK, asegúrese de que ha descargado el kit de instalación más reciente.
Datos de usuario Informe

10. Vuelva a la ventana *About* (Sobre) del Configurador de Módulos CA y haga clic en el botón **Change** (Cambiar).

11. La ventana *Change License* (Cambiar licencia) aparecerá. Pegue la Clave de licencia desde el portapapeles de Windows presionando la combinación de teclas Ctrl+V.



12. Haga clic en el botón **Validate** (Validar) para activar los módulos CA.



13. Verifique el campo *License Details* (Detalles de la licencia) y ver si la clave de licencia ha activado los módulos Poltys CA adecuados.

14. Haga clic en el botón **OK**.

Utilización del Módulo Contestador automático CA

La función principal del Módulo Contestador automático CA es de enrutar automáticamente las llamadas entrantes hacía la persona / el grupo apropiada(o) basado en el reconocimiento de voz del nombre pronunciado o mediante la detección de los números de extensión / grupo o de las claves de acceso directo introducidas por el interlocutor llamante como dígitos DTMF.

Además, el Módulo Contestador automático CA permite al usuario crear acciones personales de transferencia según los estados de presencia CA. Cuando el Contestador automático CA detecta el nombre o la extensión de la persona / del grupo, el estado de presencia CA determina el destino de transferencia de la llamada basado en acciones de transferencia predefinidas.

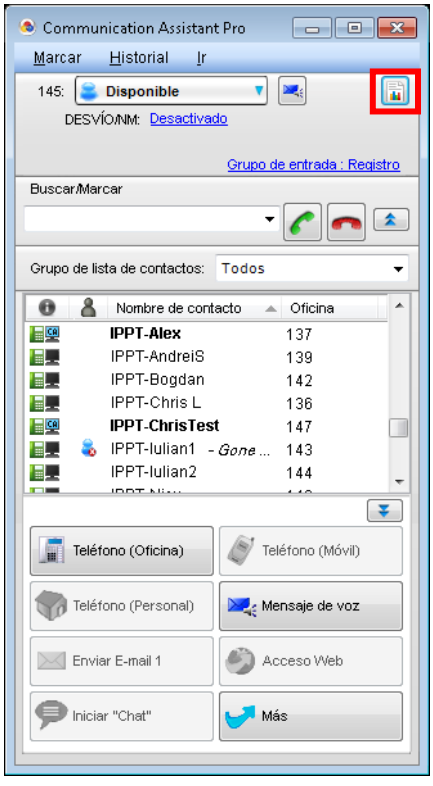
En esta sección se presentan los siguientes temas:

- Conexión al Dispositivo Contestador automático Poltys
- Configuración de los destinos de transferencia
- Adición de acciones de transferencia personales del Contestador automático CA
- Activación/desactivación de acciones de transferencia personales del Contestador automático CA
- Utilización de las llamadas de vuelta

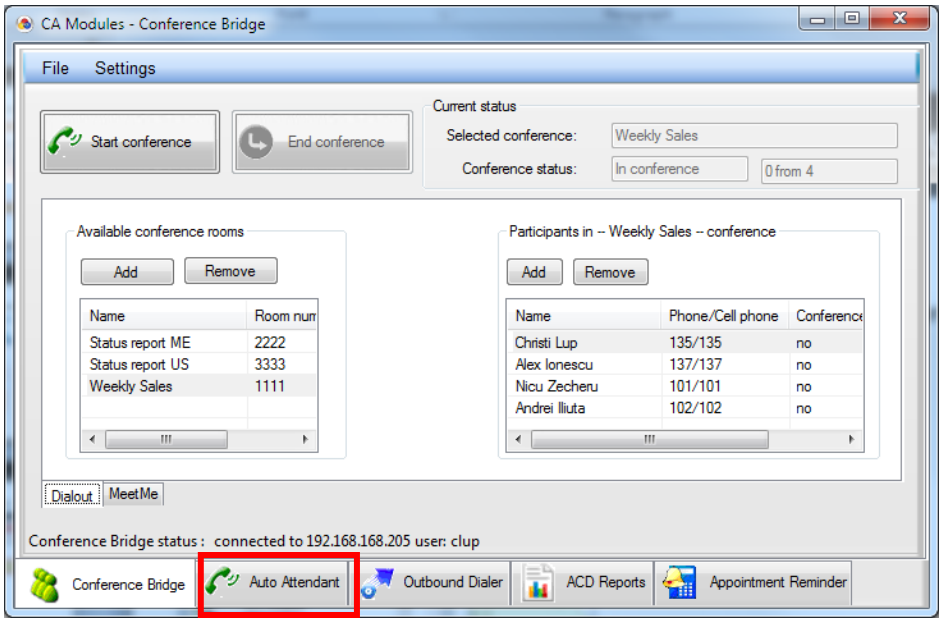
Conexión al Dispositivo Contestador automático Poltys

Para conectar el Módulo Contestador automático CA al Dispositivo Poltys

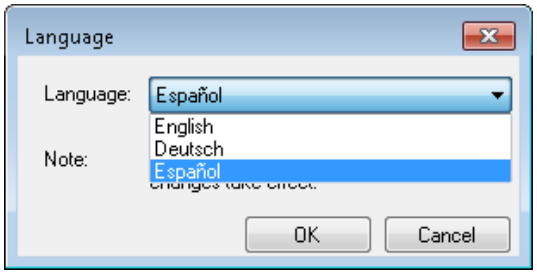
1. Haga clic en el botón **ACD Report** (Informe ACD) en CA Pro o CA Supervisor.



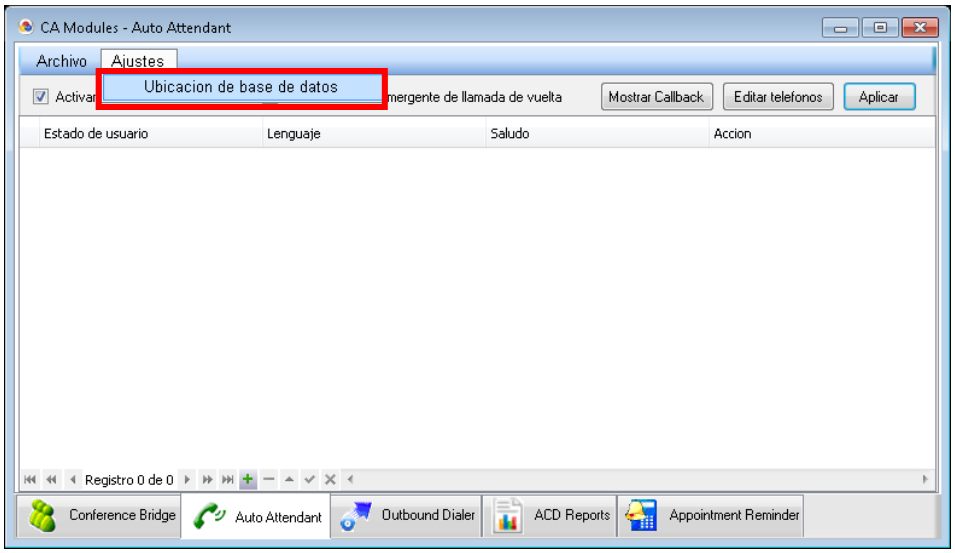
2. Aparecerá la ventana Módulos CA. Haga clic en el botón **Auto Attendant** (Contestador automático).



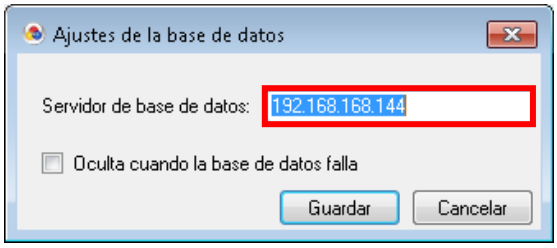
3. Aparecerá la ventana *Auto Attendant* (Contestador automático).
4. Si desea seleccionar el idioma de la Interfaz de usuario, haga clic en la opción *File* | *Language* (Archivo | Idioma) del menú. La ventana *Language* (Idioma) aparecerá. Seleccione el idioma *Español*, reinicie la aplicación y vuelva al paso 1.



5. Haga clic en el menú *Settings* | *Database location (Configuración* | *Ubicación de la base de datos)* .



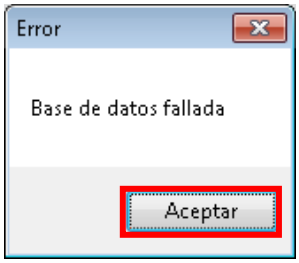
6. Aparecerá la ventana *Database Settings* (Configuración de la base de datos). Introduzca la dirección IP del Dispositivo Poltys en el campo *Database Server* (Servidor de base de datos). Consulte la sección Finding out the Poltys Appliance IP Address (Obtener la dirección IP del Dispositivo Poltys) para más detalles.



7. Marque la opción *Hide when DB failed* (Ocultar cuando la BD falla) si no desea que se le sugiera a conectarse a la base de datos del Dispositivo Poltys.
8. Haga clic en el botón **Save** (Guardar).

NOTAS:

Si la conexión a la base de datos del Dispositivo Poltys falla, la interfaz de usuario del Contestador automático será desactivada. Si la opción *Hide when DB failed* (Ocultar cuando la BD falla) no está marcada, se presenta el siguiente mensaje:



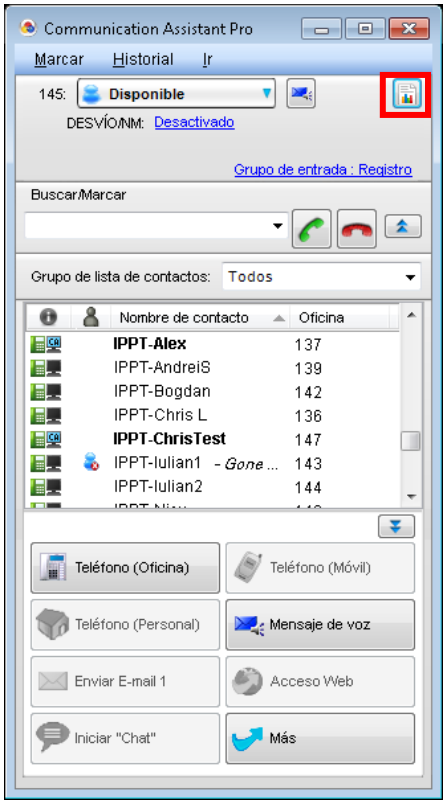
Compruebe por medio del comando ping la dirección IP especificada en el campo *Database Server* (Servidor de la base de datos) para verificar la conexión correcta al Dispositivo Poltys.

Configuración de los destinos de transferencia

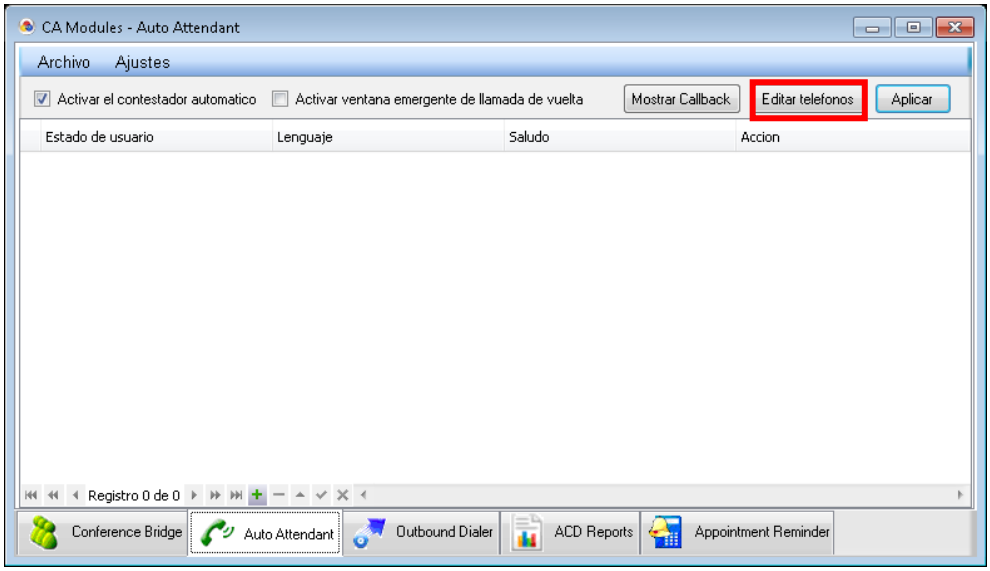
Para configurar los destinos de transferencia

NOTA: Puede configurar los destinos de transferencia en cualquier momento durante la operación normal del Contestador automático.

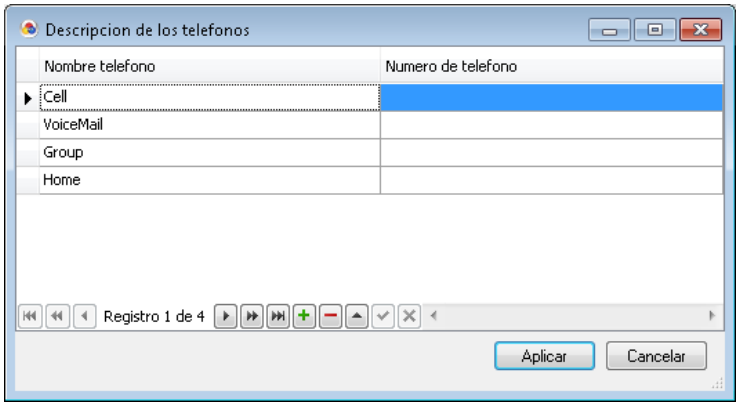
1. Haga clic en el botón **ACD Report** (Informe ACD) en CA Pro o CA Supervisor.



2. Haga clic en el botón **Edit phones** (Editar teléfonos).



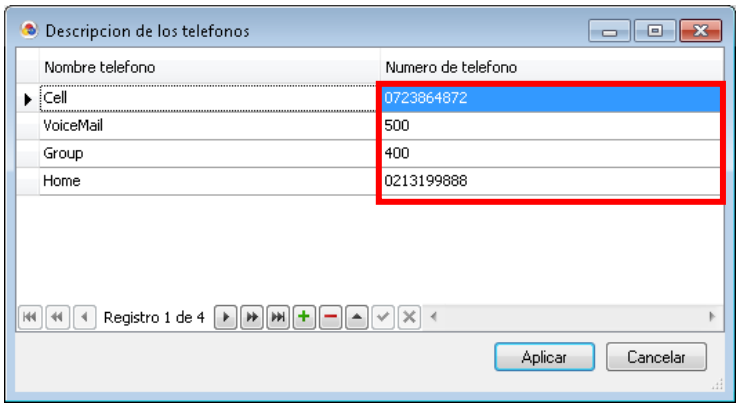
3. Aparecerá la ventana *Phones Description* (Descripción de los teléfonos).



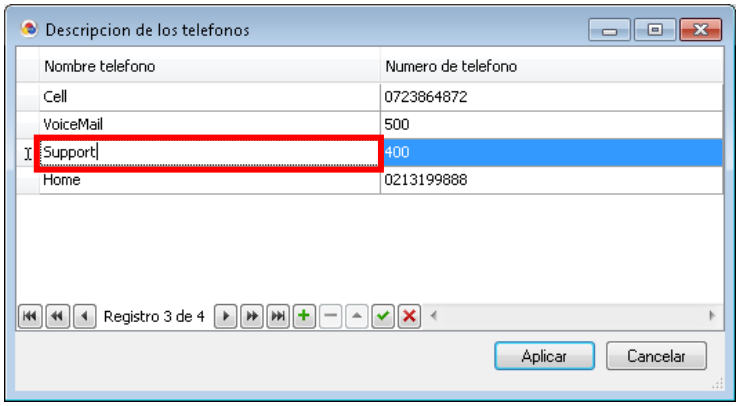
Por defecto, hay cuatro destinos de transferencia definidos en el Módulo Contestador automático CA:

- Móvil
- Buzón de voz
- Grupo
- Casa

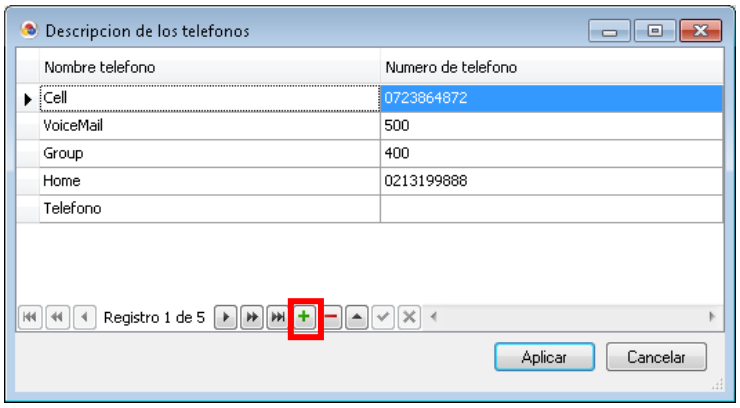
4. Escriba el *Phone Number* (Número de teléfono) que se utilizará para el enrutamiento de las llamadas entrantes, para cada destino de transferencia predefinido según sus necesidades.



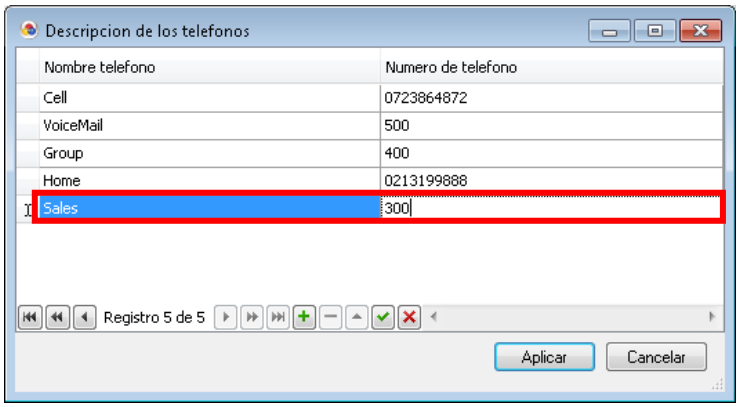
5. Puede cambiar el *Phone Name* (Nombre de teléfono) de los destinos de transferencia según sus necesidades.



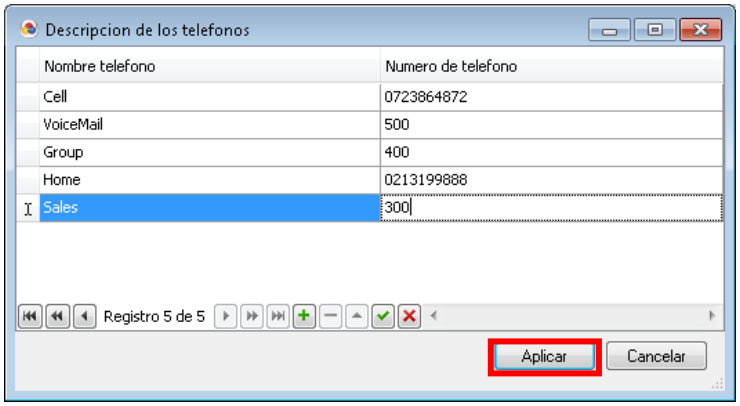
6. También, puede añadir cualquier destino de transferencia según sus necesidades. Haga clic en el botón **Append** (Añadir). Un elemento nuevo, blanco, se añade a la lista.



7. Rellene los campos *Phone Name* (Nombre Teléfono) y *Phone Number* (Número de teléfono).

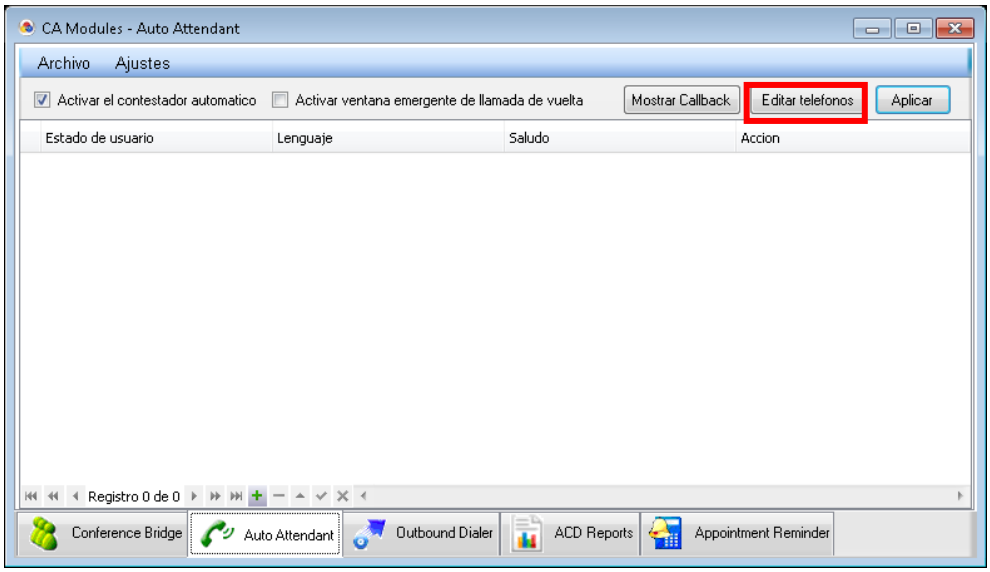


8. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.

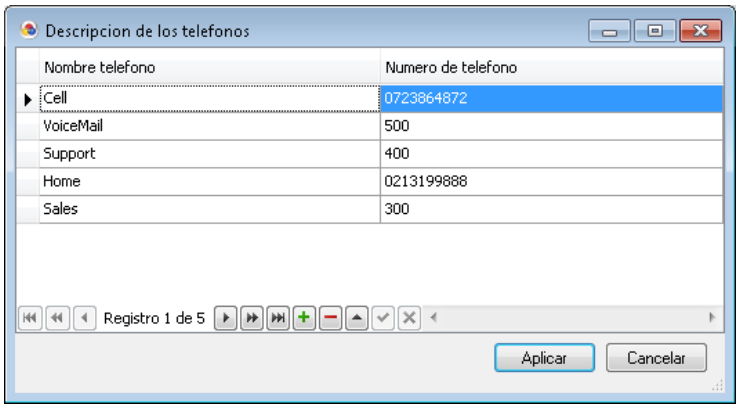


Para quitar destinos de transferencia

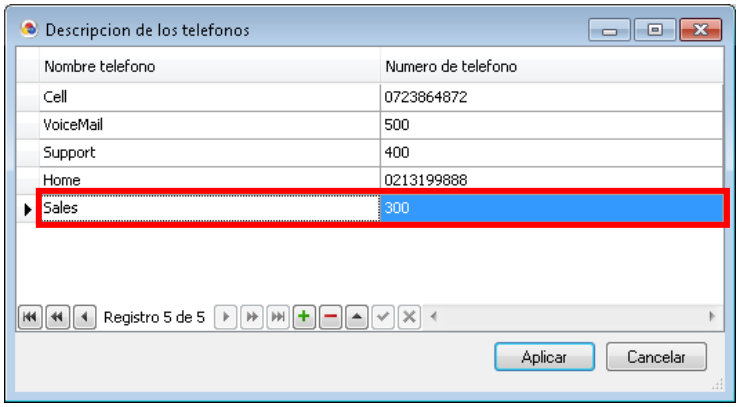
1. Haga clic en el botón **Edit phones** (Editar teléfonos).



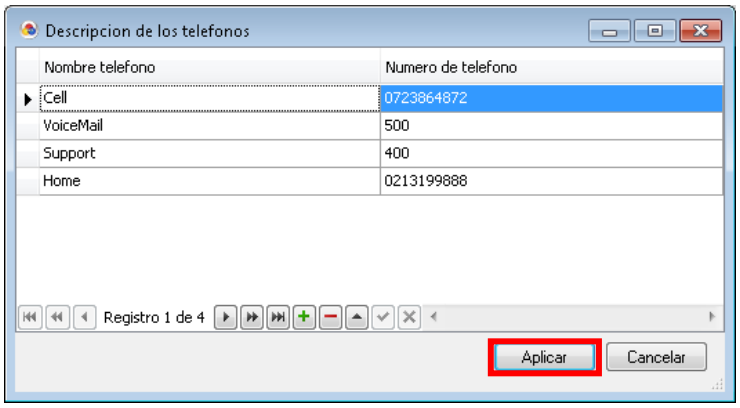
2. Aparecerá la ventana *Phones Description* (Descripción de los teléfonos).



3. Seleccione el destino de transferencia a ser eliminado de la lista.



4. Haga clic en el botón **Delete** (Borrar). El artículo será eliminado de la lista. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.

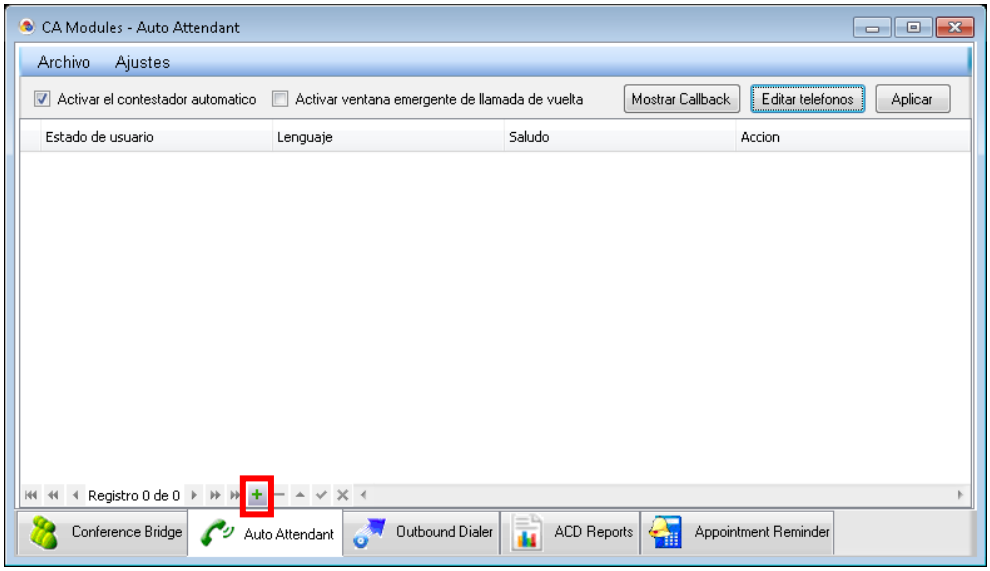


Adición de acciones de transferencia personales de Contestador automático CA

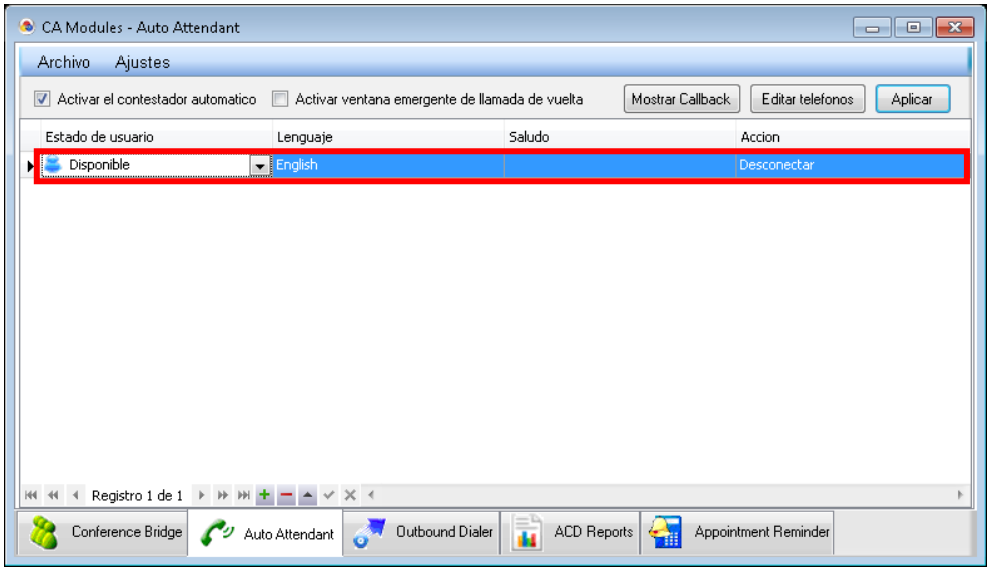
Para añadir acciones de transferencia

NOTA: Puede añadir acciones de transferencia personales en cualquier momento durante la operación normal del Contestador automático.

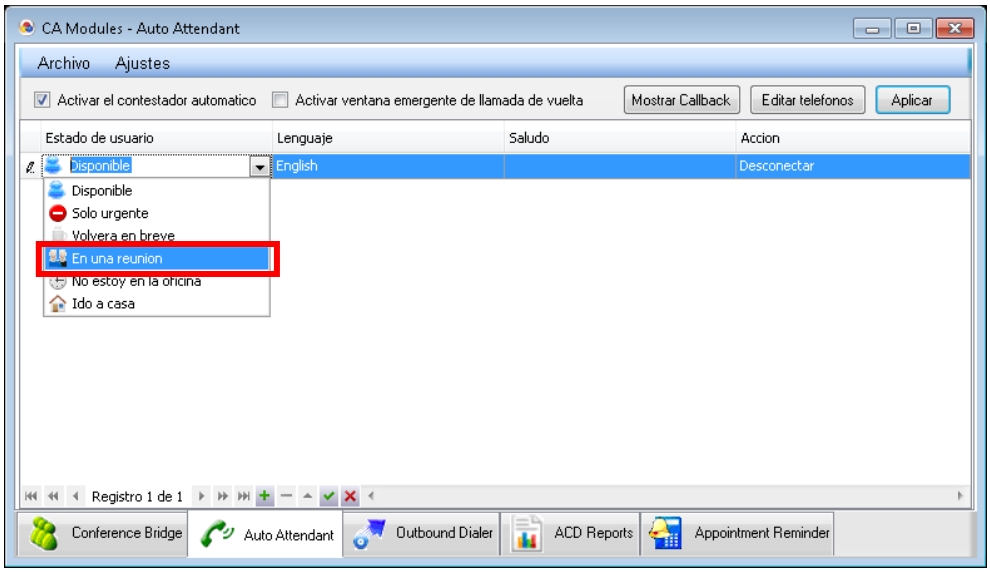
1. Haga clic en el botón **Append** (Añadir).



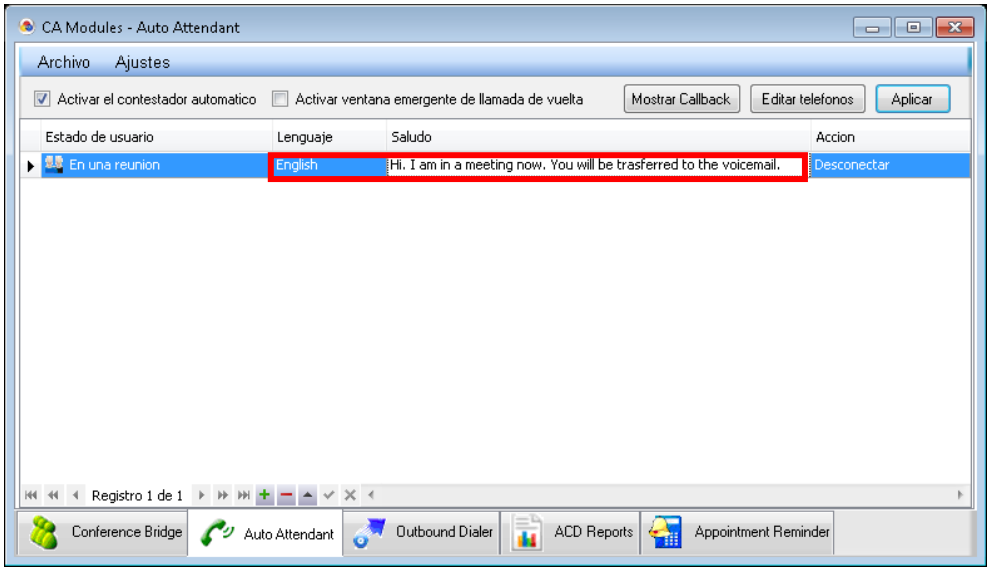
2. Una acción de transferencia nueva se añade a la lista.



3. Seleccione el Estado del usuario correlacionado con el estado de presencia CA que desencadenará la acción de transferencia corriente, por ejemplo *In a Meeting* (En una reunión).



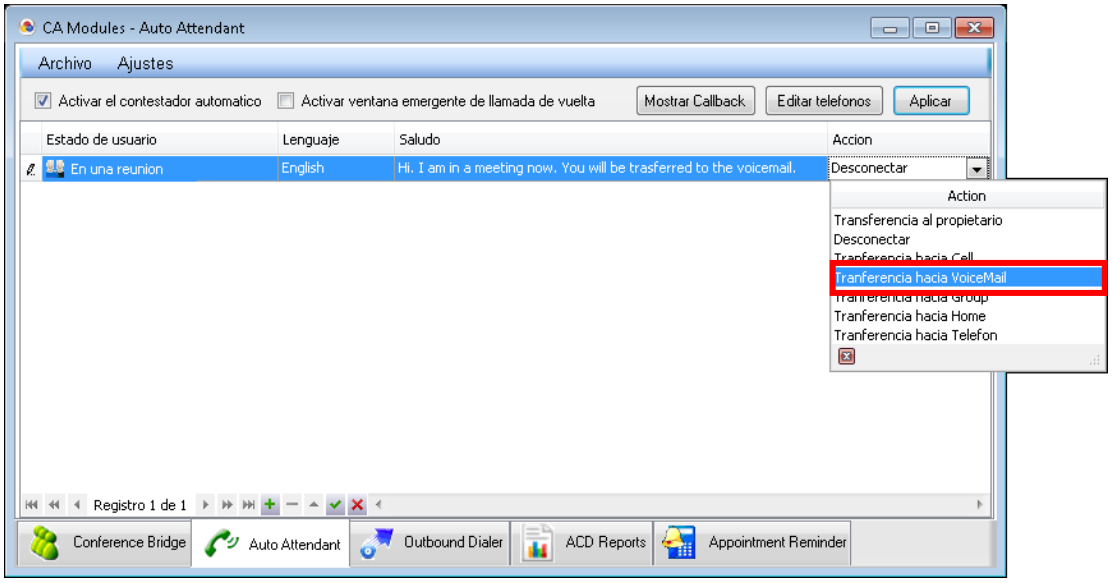
4. Introduzca el *Greeting* (Saludo) personal que se reproducirá para el interlocutor llamante cuando la acción de transferencia es desencadenada por el cambio de estado de presencia CA y el *Language* (Idioma) que se utilizará por el motor Text-to-Speech (Texto a voz) del Contestador automático.



NOTA: El módulo Contestador automático CA Poltys puede utilizar la tecnología Text-to-Speech (texto a voz) para los siguientes idiomas:

- **Inglés**
- **Francés (CA)**
- **Francés**
- **Alemán**
- **Español**
- **Italiano**
- **Inglés (Reino Unido)**

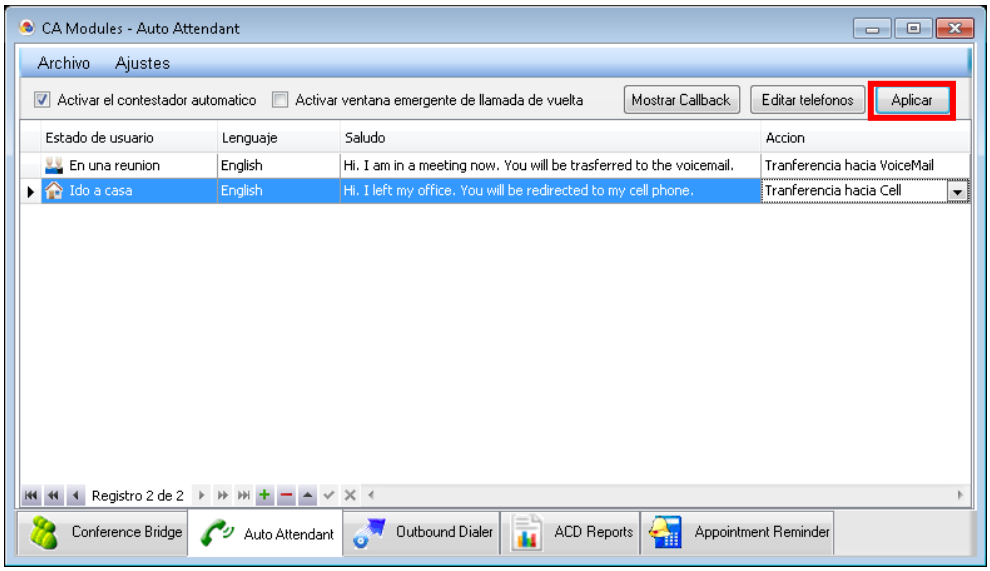
5. Seleccione la *Action* (Acción) de transferencia que se desencadena por el cambio de estado de presencia CA a *In a Meeting* (En una reunión), por ejemplo *Transfer to VoiceMail* (Transferir al buzón de voz).



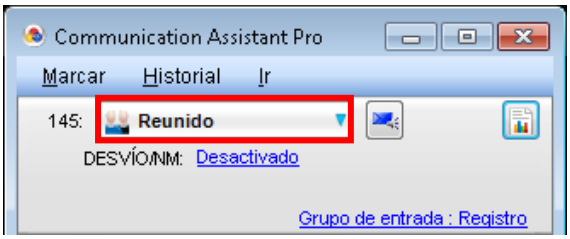
Por defecto, hay varias acciones de transferencia predefinidas:

- **Transfer to Owner** - Transfiere la llamada entrante a la extensión corriente del usuario. Se puede utilizar cuando el usuario ha configurado la opción telefónica *Forward* (Desvío de llamada).
- **Disconnect** - Desconecta la llamada entrante. Se puede utilizar con llamadas de vuelta. Consulte la sección Working with Callbacks (Utilización de las llamadas de vuelta) para más detalles.
- **Transfer to <transfer destinations>** (Transferir al <destino de transferencia> - <destino de transferencia> puede ser cualquiera de los destinos de transferencia configurados en el sistema, tal como se presenta en la sección Configuring Transfer Destinations (Configuración de los destinos de transferencia).

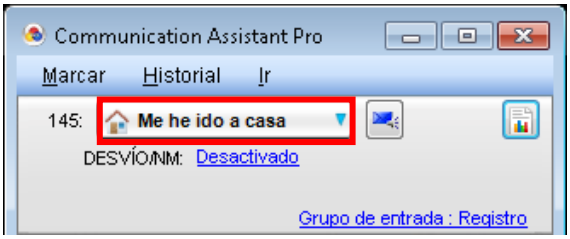
6. Puede repetir los pasos de 1 al 5 según sus necesidades.
7. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



8. A partir de ahora, todas las llamadas entrantes designadas para la extensión corriente se transfieren de la siguiente manera:
   - Si el estado de presencia CA está configurado como *In a meeting* (En una reunión), las llamadas se transfieren al correo de voz

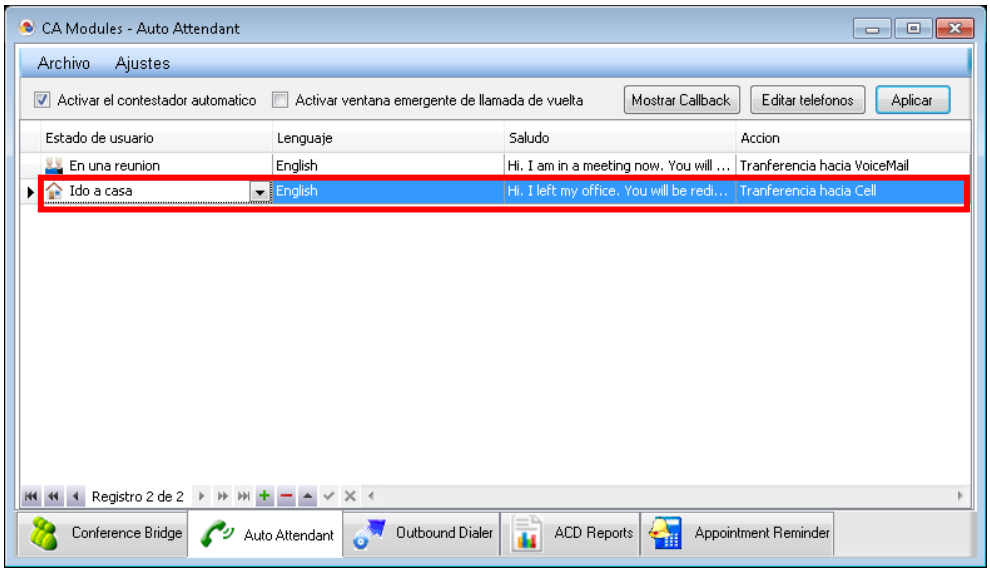


   - Si el estado de presencia CA está configurado como *Gone* (Fuera), *Home* (Casa), las llamadas se transfieren al teléfono móvil del usuario

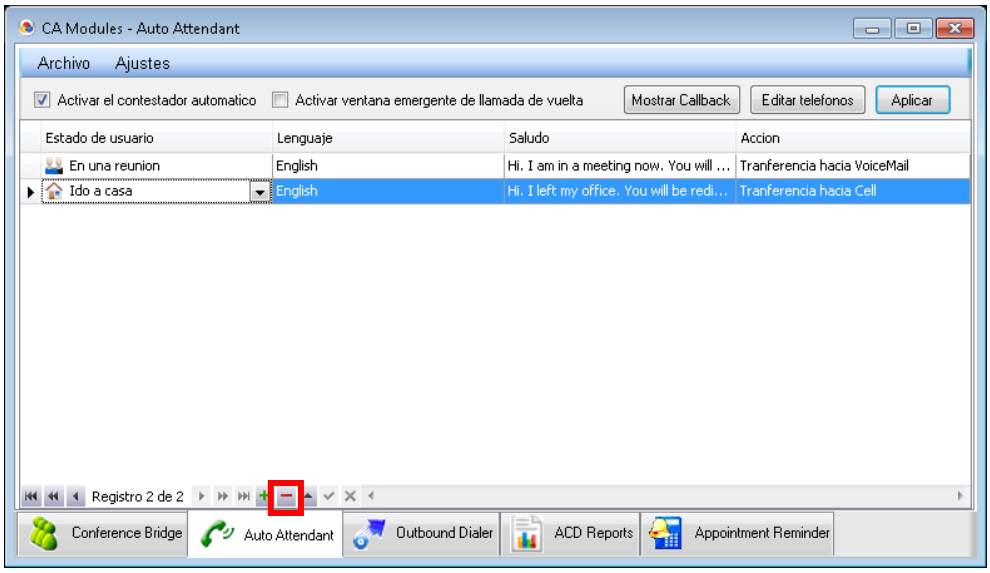


Para eliminar acciones de transferencia

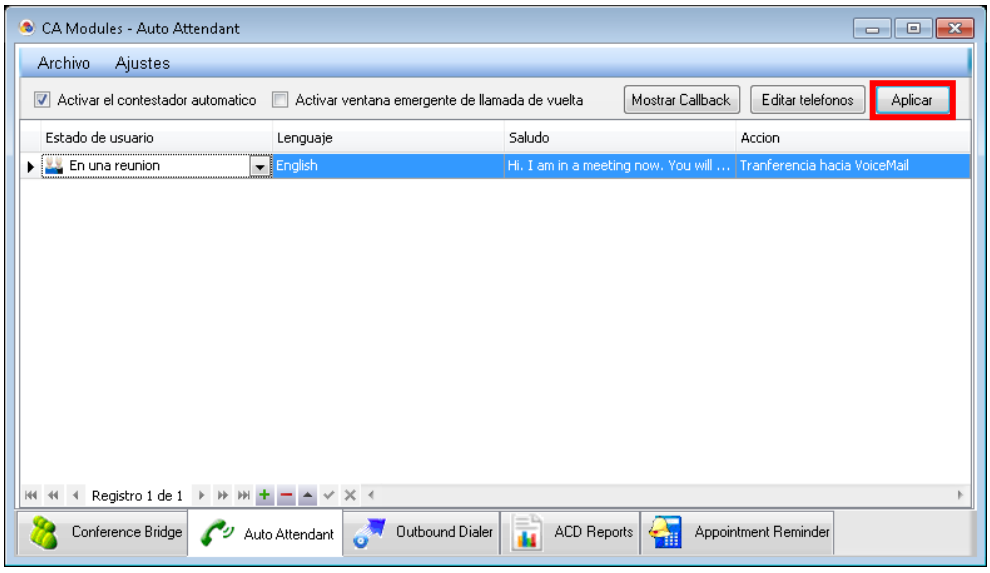
1. Seleccione la acción de transferencia a ser eliminada de la lista.



2. Haga clic en el botón **Delete** (Borrar).

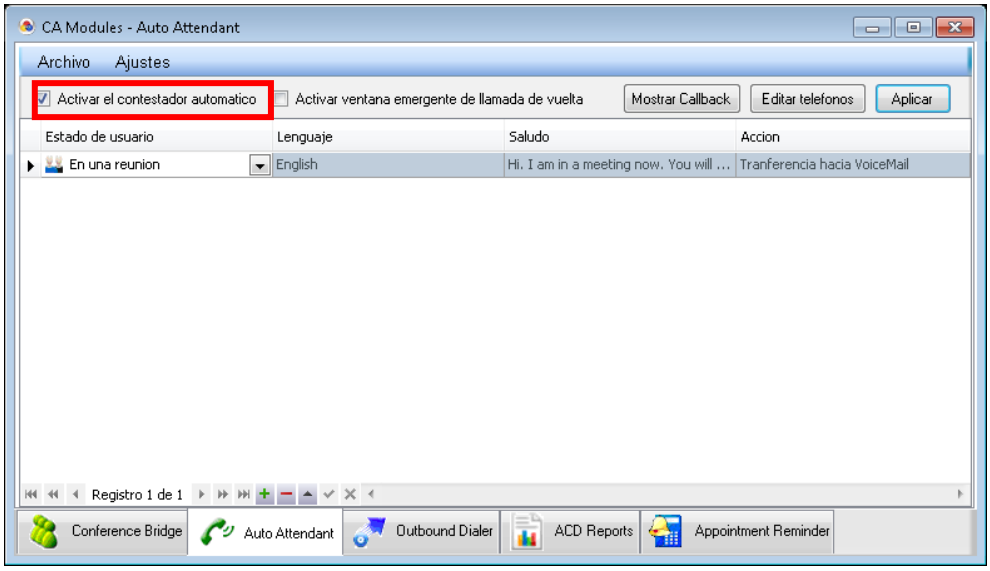


3. El artículo está eliminado de la lista. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.

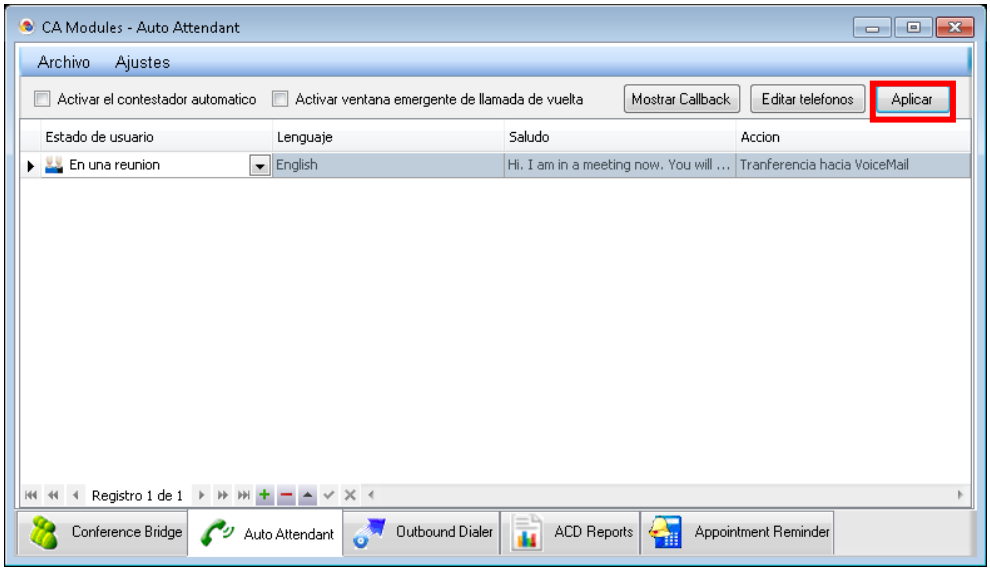


Activación/desactivación de acciones de transferencia personales del Contestador automático CA

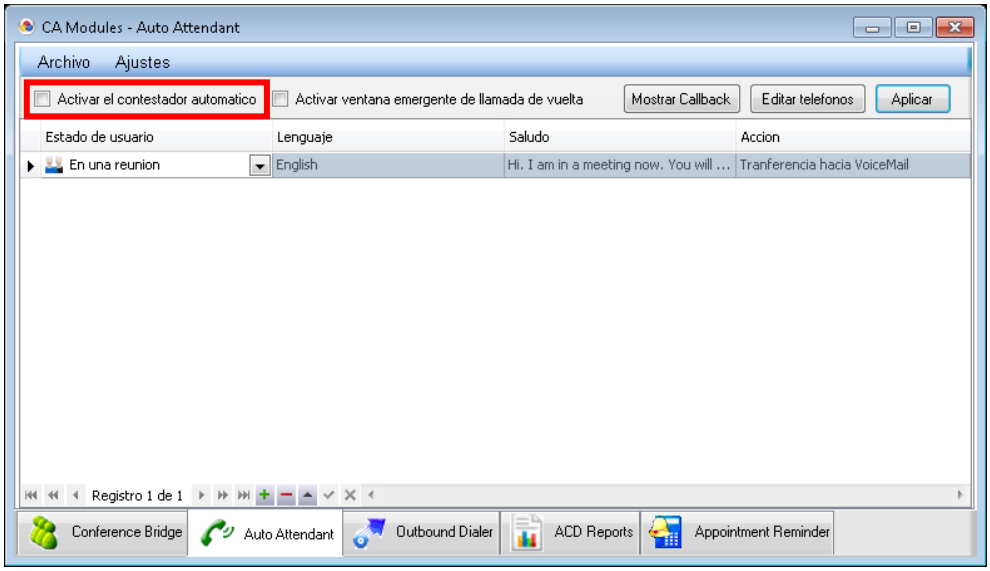
1. Por defecto, el enrutamiento personal del Contestador automático CA basado en las acciones de transferencia definidas está activado. Haga clic en la opción *Enable Auto Attendant* (Activar el Contestador automático) para desactivarlo.



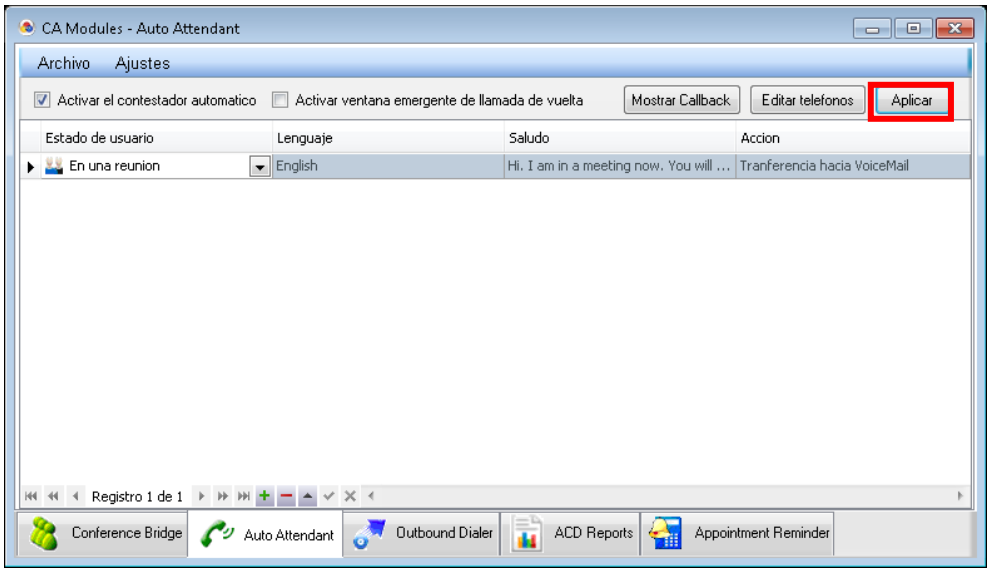
2. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.



3. Para activar el enrutamiento personal del Contestador automático basado en las acciones de transferencia definidas, haga clic de nuevo en la opción *Enable Auto Attendant* (Activar el Contestador automático).



4. Haga clic en el botón **Apply** (Aplicar) para que los cambios tengan efecto.

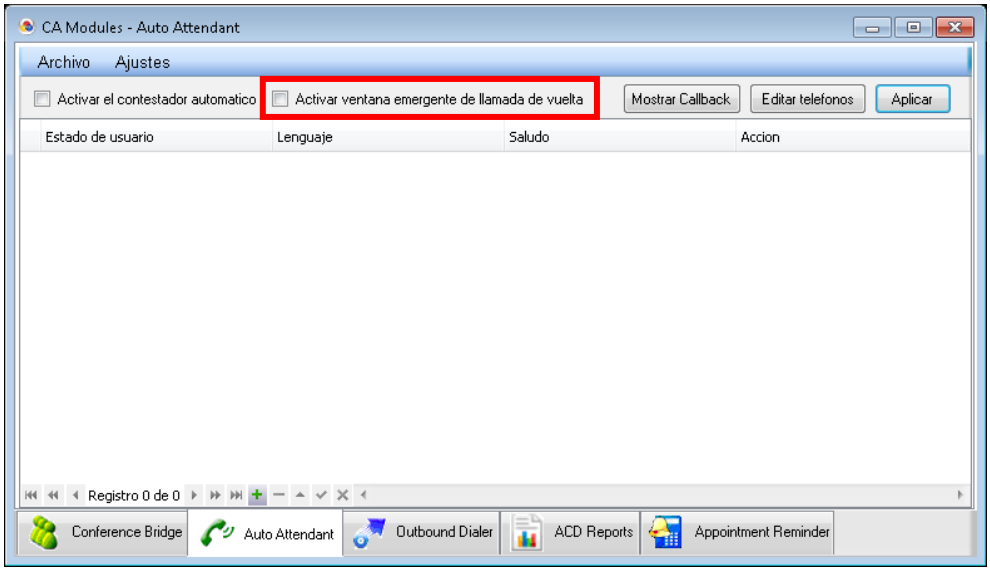


Utilización de las llamadas de vuelta

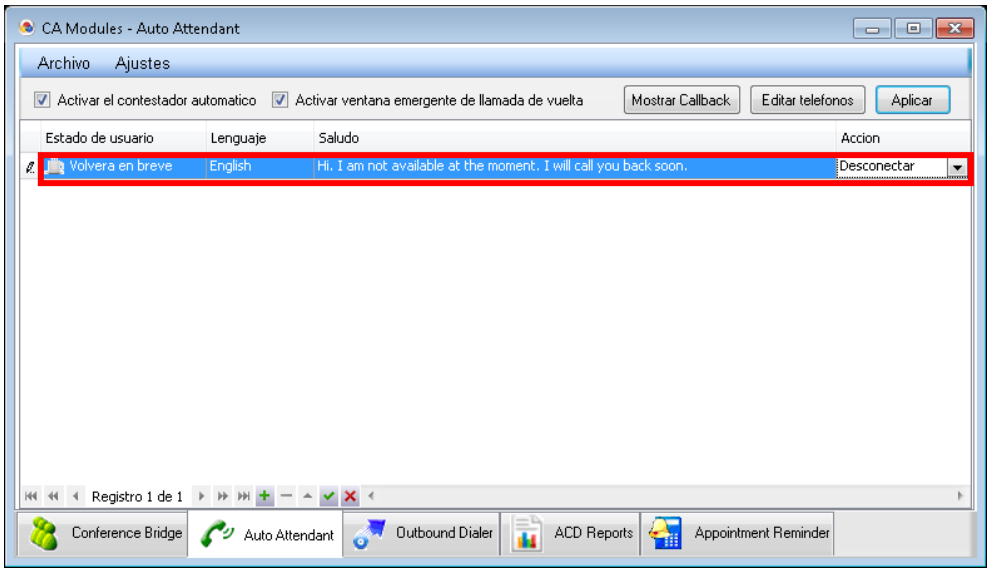
El Módulo Contestador automático CA permite al usuario registrar el Caller ID (Identificación del interlocutor llamante) de una llamada entrante mientras estando en un cierto estado presencia CA, con el fin de devolver la llamada al cliente.

Para activar las llamas de vuelta

1. Haga clic en la opción *Enable Callback pop-up* (Activar la ventana emergente de llamada de vuelta).

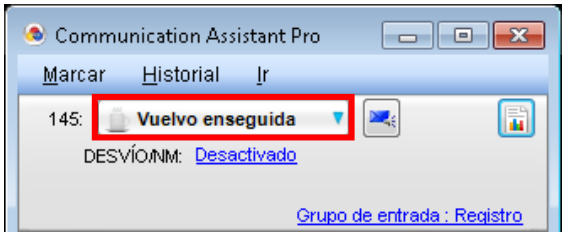


2. Añada una nueva acción de transferencia asociada al estado de presencia CA *Will return soon* (Volveré en seguida) de la manera presentada a continuación.



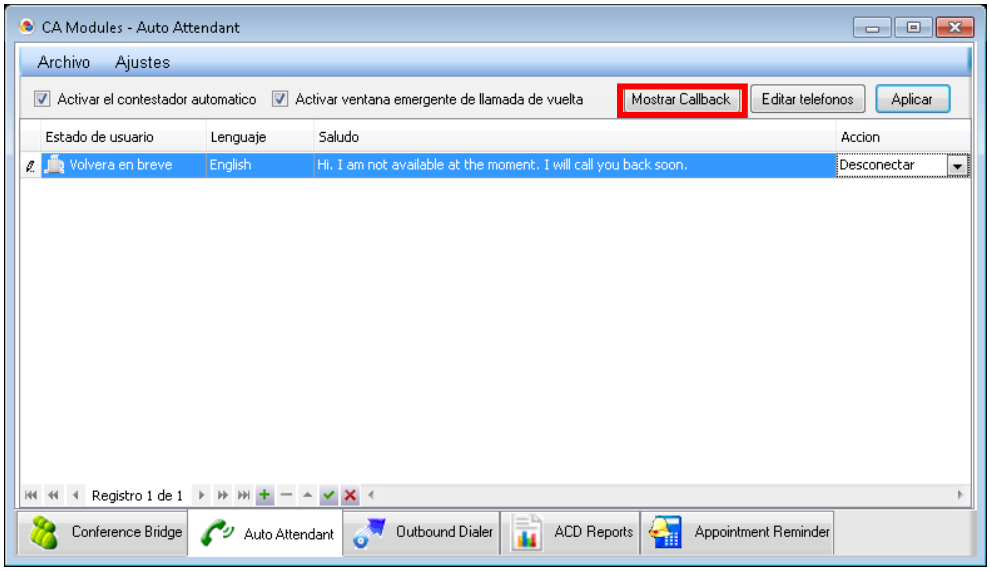
NOTA: El campo *Action* (Acción) se debe configurar como *Disconnect* (Desconectar) para que el Caller ID (identificación del interlocutor llamante) de la llamada entrante sea grabado.

3. Todas las llamadas entrantes serán desconectadas después de la reproducción del saludo y el Caller ID (identificación del interlocutor llamante) se graba mientras el estado de presencia CA está configurado como *Will Return Soon* (Volveré en seguida).

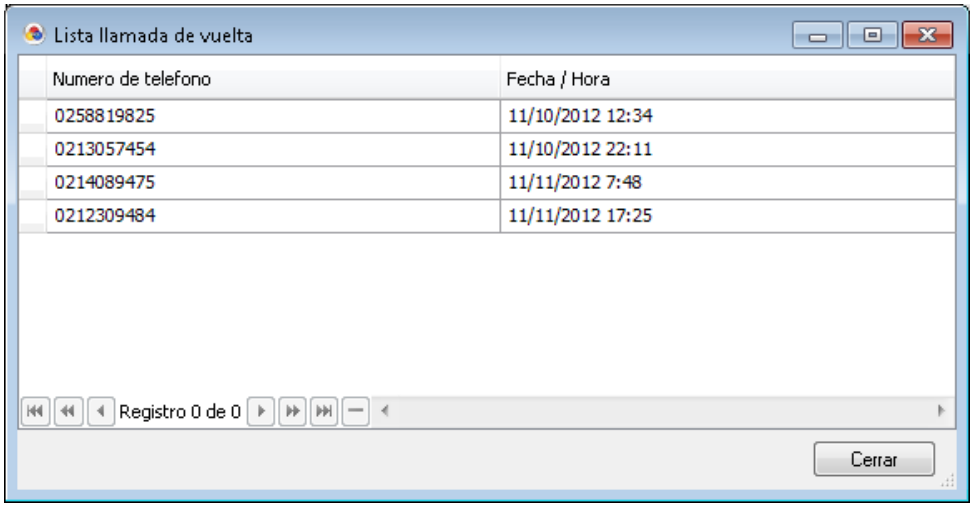


Para devolver las llamadas a los clientes

1. Haga clic en el botón **Show Callback** (Mostrar llamadas de vuelta).

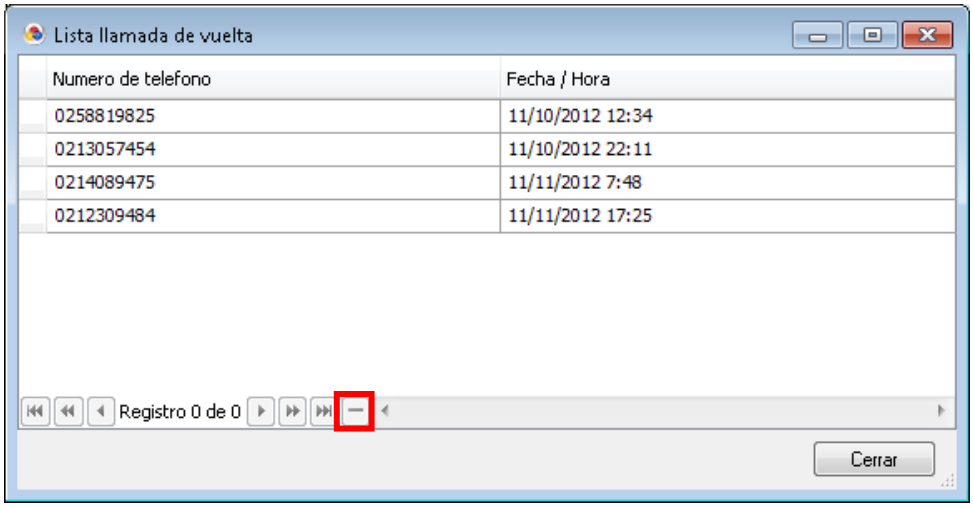


2. Aparecerá la ventana *Callback List* (Lista de llamadas de vuelta).



3. Puede devolver la llamada al cliente haciendo doble clic en el elemento que desee de la lista.

4. Puede eliminar los elementos innecesarios haciendo clic en el botón **Delete** (Borrar).



Servicio de asistencia para los productos

Los ingenieros Poltys están siempre disponibles para responder a sus preguntas a:

- Número de teléfono EE.UU.: +1 864 642 6103
- Asistencia: support@poltys.com